

DELIBERA N. 193/19/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER L'INOTTEMPERANZA ALLA DIFFIDA IMPARTITA CON DELIBERA
N. 37/18/CONS
(CONTESTAZIONE N. 21/18/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 22 maggio 2019;

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 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. 95/19/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*”;

VISTA la delibera n. 37/18/CONS, del 30 gennaio 2018, recante “*Diffida alla società TIM S.p.a., in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali previste a partire dal 5 marzo e 1° aprile 2018, al rispetto degli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e dell’articolo 1, commi 1-quater e 3-bis, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, in combinato disposto con l’articolo 6, dell’Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS*”;

VISTA la decisione del Consiglio, del 29 novembre 2018, in merito all’avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti della società TIM S.p.A. per l’inottemperanza alla diffida impartita con la delibera n. 37/18/CONS del 30 gennaio 2018;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 21/18/DTC del 28 dicembre 2018, notificato in data 8 gennaio 2019;

VISTA la nota dell’8 febbraio 2019 con cui la società TIM S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 26 febbraio 2019;

VISTA la nota dell’8 marzo 2019 con cui la Società ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e documenti formulata dall’Autorità nel corso dell’audizione del 26 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

La società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”), al fine di rendere note le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida impartita dall’Autorità con la delibera n. 37/18/CONS, con nota del 7 marzo 2018 ha dichiarato, tra l’altro, che:

- rispetto al primo punto della diffida n. 37/18/CONS, concernente la necessità di indicare il prezzo in valore assoluto delle offerte modificate, TIM ha messo a disposizione della clientela un calcolatore attraverso il quale è possibile conoscere in maniera semplice e veloce il nuovo prezzo mensile di tutte le offerte fisse e mobili. Tale strumento è presente nella pagina del sito dedicata all’adeguamento della nuova fatturazione mensile, in quella dedicata all’informativa per le variazioni contrattuali e nelle singole schede di tutte le offerte commercializzate. Il convertitore per le offerte mobili indica, inoltre, anche l’adeguamento dei contenuti, ossia la quantità di minuti, Giga e SMS, così da garantire la piena consapevolezza da parte degli utenti relativamente alle modifiche introdotte;
- l’esercizio del diritto di recesso avviene in maniera gratuita senza penali né costi di disattivazione e ciò vale per tutte le tipologie di contratto che prevedono il pagamento di canoni a fronte del noleggio di prodotti, inclusi il *modem* e *decoder*. In particolare, nei suddetti contratti è prevista la cessazione dei pagamenti dei canoni di noleggio degli apparati come conseguenza diretta del recesso dal contratto avente a oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica. Analogamente, nel caso di pagamenti rateali in corso per l’acquisto di un prodotto (*smartphone*, *tablet* ecc..), al cliente è sempre garantita la facoltà di mantenere la rateizzazione fino alla scadenza del contratto di vendita;
- la Società ha integrato le informative presenti sul sito, indicando puntualmente nelle singole offerte il costo modificato in valore assoluto e aggiungendo il *web form* quale ulteriore canale utilizzabile nei casi di esercizio del diritto di recesso telematico.

A partire dal mese di marzo 2018, l’Autorità ha ricevuto diverse segnalazioni da parte di utenti, i quali hanno lamentato l’illegittimo addebito di importi collegati all’esercizio del diritto di recesso e imputati a titolo di costi di disattivazione, recesso anticipato o pagamento delle rate del *modem* fornito in vendita abbinata.

Nel corso dell’audizione tenutasi in data 9 aprile 2018, TIM ha ribadito che, in caso di contratti stipulati con la vendita abbinata di un apparato (ad es. *modem*), i clienti sono tenuti al pagamento delle rate residue previste nel contratto di vendita. Per quanto riguarda, invece, le modalità utilizzabili ai fini dell’esercizio del diritto di recesso, la Società ha dichiarato che le condizioni generali di contratto prevedevano che la clientela potesse esercitare il diritto di recesso mediante modalità telematica (*web form*), PEC e canale telefonico e si stavano effettuando valutazioni tecniche e normative in merito all’implementazione dell’accoglimento delle dichiarazioni di recesso, oltre che presso i negozi diretti, anche presso i punti vendita sociali.

Con nota del 7 maggio 2018, prot. n. 36916, l'Autorità ha formulato una richiesta di documenti e informazioni alla quale la Società ha fornito riscontro con note dell'11 e 22 maggio 2018, acquisite, rispettivamente, con prot. nn. 38602 del 14 maggio 2018 e 41209 del 22 maggio 2018, confermando che il recesso gratuito è sempre garantito (anche per offerte promozionali o canoni per noleggio di apparati), tranne che nel caso di contratti con vendita abbinata di un prodotto (*modem*, TV ecc..), nel qual caso vanno corrisposte le rate residue, mantenendo la rateizzazione già scelta dal cliente o provvedendo al saldo in un'unica soluzione. Per quanto riguarda i dati richiesti dall'Autorità, TIM ha comunicato che:

- gli utenti impattati dalla manovra oggetto della delibera di diffida n. 37/18/CONS sono stati complessivamente (*omissis*) per la rete fissa, di cui (*omissis*) risulta titolare anche di un contratto di vendita abbinata di un *modem*, e (*omissis*) per la rete mobile;
- il numero di recessi è stato pari a (*omissis*) unità per il fisso e (*omissis*) per il mobile;
- tra i clienti di rete fissa che hanno esercitato il diritto di recesso, circa (*omissis*) avevano un piano rateale relativo a un *modem* con vendita abbinata e i costi da addebitare con riferimento alle rate residue sono computabili alla media di (*omissis*) euro a cliente. A tal proposito, TIM ha evidenziato che eventuali reclami non risultano puntualmente tracciati sui sistemi di CRM, per cui ha fornito un dato relativo al numero di reclami per tipologie "assimilabili" e pari a (*omissis*) rispetto al quale è stata effettuata una verifica campionaria che, in considerazione dei tempi ristretti per fornire riscontro, ha riguardato (*omissis*) clienti selezionati casualmente. Su tali premesse, l'analisi campionaria ha mostrato che il (*omissis*) dei reclami ha riguardato l'addebito delle rate del prodotto e il (*omissis*) l'addebito non dovuto di costi di disattivazione;
- per gli eventuali errati addebiti, a seguito della verifica della fondatezza del reclamo, al cliente (*omissis*).

A partire dal mese di maggio 2018, sono pervenute diverse segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato l'illegittimità degli addebiti ricevuti, a titolo di costi di disattivazione ovvero pagamento delle rate residue connesse all'acquisto di *modem* in vendita abbinata all'offerta sottoscritta, a seguito dell'esercizio del diritto di recesso concesso per l'annunciata modifica unilaterale delle condizioni economiche di alcune offerte di telefonia fissa a decorrere dal 1° luglio 2018.

Al fine di appurare quanto segnalato, sono state svolte in data 29 giugno 2018 verifiche d'ufficio mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale www.tim.it e concernenti la citata modifica unilaterale delle condizioni economiche di alcune offerte di rete fissa.

Sotto diverso profilo, sono state esaminate, le Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di tipo fisso, nella versione aggiornata al mese di settembre 2018, e in particolare il punto 7 rubricato "Durata", ove è prevista la disdetta del contratto mediante una comunicazione scritta da inviarsi tramite raccomandata A/R. In caso di recesso, invece, il cliente può procedere, oltre che tramite la raccomandata A/R, anche

tramite il sito *web*, il canale telefonico 187 e la PEC all'indirizzo *disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it*. Inoltre, in ordine ai costi previsti nei casi di disdetta o recesso per la cessazione della linea o per passaggio ad altro operatore, pari rispettivamente a euro 49,00 e euro 35,00, viene precisato che detti importi non sono dovuti in casi di recesso esercitato per effetto di variazioni contrattuali comunicate da TIM ai sensi della normativa vigente. Il successivo punto 8, rubricato "Recesso", prevede, invece, che in caso di ripensamento il cliente deve inviare una comunicazione scritta al numero di *fax* ovvero all'indirizzo postale indicato dal Servizio clienti fissa 187.

A partire dal mese di ottobre 2018, l'Autorità ha ricevuto ulteriori segnalazioni da parte di utenti i quali, in ordine alla recente manovra di rimodulazione delle condizioni economiche di alcune offerte di rete fissa decorrente dal 1° novembre 2018, hanno rappresentato che TIM, in caso di legittimo esercizio del diritto di recesso, addebita il pagamento delle rate residue di *modem* forniti in vendita abbinata all'offerta sottoscritta.

Anche per tale fattispecie, sono state effettuate verifiche d'ufficio in data 9 novembre 2018 mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito *www.tim.it* e concernenti la predetta modifica unilaterale decorrente dal 1° novembre 2018.

Sulla base della documentazione acquisita, si è potuto constatare che la Società non ha rispettato il complessivo quadro regolamentare in materia di diritto di recesso, posto che, a fronte del legittimo esercizio del diritto di recesso in caso di modifiche unilaterali del contratto, ha continuato ad addebitare alla clientela di rete fissa i costi connessi a *modem* o altri apparecchi forniti per la fruizione dei servizi erogati, ha implementato la facoltà di recedere tramite il canale telefonico soltanto a partire dalla fine del mese di maggio 2018 e, tra le modalità indicate sul sito e nelle condizioni generali di contratto dei servizi di telefonia fissa per esercitare il recesso, ha menzionato unicamente i "negozi diretti", escludendo tutti gli altri punti vendita ove è possibile aderire ovvero attivare i contratti.

Tanto premesso, a seguito della decisione assunta dal Consiglio dell'Autorità nella riunione del 29 novembre 2018, è stato avviato, con atto di contestazione n. 21/18/DTC, un procedimento sanzionatorio per l'inottemperanza alla diffida impartita con delibera n. 37/18/CONS.

2. Deduzioni della società

In merito alla facoltà di recedere tramite il canale telefonico e alla relativa informativa fornita agli utenti, TIM ha dichiarato che, a prescindere dalla implementazione della relativa informativa, ha permesso ai propri clienti di recedere anche mediante tale modalità sin dal mese di gennaio 2018 e, pertanto, la contestazione per tale profilo dovrebbe ritenersi superata. In ogni caso, come rilevato dalla medesima Autorità, la Società a partire dal mese di maggio 2018 ha effettivamente integrato le informative, specificando che il recesso può essere efficacemente esercitato anche tramite canale telefonico.

Per quanto concerne l'esercizio del diritto di recesso presso tutti i punti vendita, e non solo i c.d. "negozi diretti", TIM ha osservato che tale rilievo appare essere il frutto di una forzata equiparazione del recesso correlato all'esercizio dello *jus variandi*, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice, e il recesso *ad nutum* disciplinato dall'art. 1, comma 3-bis, del d.l. n. 7/2007. Ciò nonostante, la Società, al fine di superare le criticità rilevate, ha proceduto ad ampliare il numero di punti vendita presso cui è possibile rivolgersi per le casistiche di recesso conseguenti a una modifica unilaterale di contratto, includendovi i c.d. negozi sociali e i negozi *monobrand* (Centri TIM) che, per la loro capillarità, garantiranno la copertura dell'intero territorio nazionale.

Da ultimo, in merito agli importi addebitati ai clienti in caso di recesso da un'offerta che prevede l'acquisto di un *modem* o altri apparecchi, la Società, dopo aver precisato di aver impugnato dinanzi al TAR del Lazio sia la diffida n. 37/18/CONS che la delibera n. 348/18/CONS, ha rimarcato che tale contestazione si pone in contrasto con la disciplina civilistica in materia di contratti di comodato e di vendita con riserva di proprietà, nonché con la regolamentazione europea. In particolare, l'Autorità non avrebbe tenuto conto che TIM fornisce il *modem*, a scelta dell'utente, in comodato d'uso o in vendita; in quest'ultima ipotesi, l'utente può liberamente decidere se acquistarlo in un'unica soluzione ovvero secondo un piano di pagamento di 48 rate mensili. Nel caso in cui la consegna del *modem* all'utente trovi la sua causa nel contratto di vendita, l'effetto che scaturisce dal perfezionamento dell'accordo negoziale è il trasferimento del diritto di proprietà dal venditore al compratore, essendosi verificata la conclusione di un tipico contratto a effetti reali con il conseguente obbligo dell'acquirente di pagare il prezzo pattuito. In tale prospettiva, la Società ha evidenziato che i costi sostenuti dal singolo utente per il pagamento delle rate residue del *modem* fornito corrispondono a importi marginali, a fronte di un macroscopico pregiudizio economico che dovrebbe sopportare TIM a causa dell'esonero per circa (*omissis*) di utenti dal pagamento degli importi residui.

Successivamente all'audizione tenutasi in data 26 febbraio 2019, la Società ha fornito le seguenti ulteriori informazioni utili all'istruttoria: *a*) i dati delle richieste di recesso pervenute e gestite già a partire dal mese di gennaio 2018 attestanti l'effettiva operatività di tale canale; *b*) il numero dei negozi c.d. sociali e *monobrand* presso i quali sarà possibile esercitare il diritto di recesso, ossia (*omissis*) entro la fine del mese di aprile, altri (*omissis*) entro il mese di giugno e ulteriori (*omissis*) entro la fine del mese di dicembre 2019; *c*) il completamento, a decorrere dal 28 febbraio 2019, dell'attività di sblocco dei *modem* acquistati dai clienti in modo tale che tutti coloro che hanno aderito a offerte TIM con *modem* incluso possono, dal 1° marzo 2019, utilizzare liberamente l'apparato sulle reti degli altri operatori.

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, si rammenta che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dall'art. 70 del *Codice* consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni 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 legislativo e regolamentare 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 manovre di rimodulazione attuate dall'operatore TIM, le quali hanno inciso, a diverso titolo, sui piani tariffari di numerosi utenti che utilizzano il servizio di rete fissa di tale operatore.

In ordine alla garanzia di un pieno diritto di recesso senza costi, preme evidenziare che l'Autorità, con la diffida impartita alla Società con delibera n. 37/18/CONS, ha sottolineato tra l'altro che, qualora nell'offerta sottoscritta dagli utenti siano previsti canoni legati alla fornitura di un *modem* o decoder da parte dell'operatore per la fruizione dei servizi erogati, in caso di recesso per modifica unilaterale del contratto non possano continuare a vincolare l'utente.

TIM, viceversa, ha continuato a pretendere il pagamento di canoni dovuti per il *modem* da essa fornito obbligatoriamente, provocando una illegittima compressione del

diritto di recesso e addossando in capo all'utente i costi conseguenti a una scelta determinata unicamente dalla modifica unilaterale decisa dall'operatore.

Al riguardo, giova ricordare che, nel periodo oggetto della diffida, le offerte di servizi di rete fissa di TIM erano fruibili esclusivamente utilizzando il *modem* fornito dalla Società. Non era, pertanto, possibile all'utente utilizzare un *modem* già nella propria disponibilità né sceglierne uno alternativo a quello fornito da TIM. Inoltre, il *modem* imposto da TIM era predisposto in modo tale da non consentire l'accesso ai parametri di configurazione che ne avrebbero permesso, in astratto, l'utilizzo anche su reti di operatori differenti.

Analoghe politiche commerciali, peraltro, all'epoca dei fatti contestati erano applicate anche dai principali operatori di rete fissa, escludendo così che l'utente, al momento del passaggio da un operatore ad un altro, potesse utilizzare per fruire dei servizi del nuovo operatore il *modem* fornito dal precedente operatore.

Tale contesto, inoltre, ha reso necessario un intervento dell'Autorità finalizzato ad assicurare il rispetto della libertà di scelta del terminale, concretizzato il 18 luglio 2018 con la delibera 348/18/CONS, recante “*Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali*”

Solo a partire dall'anno 2019, quindi, agli utenti è consentito scegliere – per fruire dei servizi di comunicazioni elettroniche acquistati- se utilizzare un proprio *modem* oppure quello fornito dall'operatore.

Nella fattispecie odierna, quindi, contrariamente a quanto sostenuto dalla Società, va considerato che la causa del contratto a cui hanno aderito gli utenti va ravvisata nella possibilità di fruire dei servizi previsti da una determinata offerta e non nella vendita del *modem*. Tale bene, infatti, non è stato liberamente scelto dagli utenti, ma imposto in vendita abbinata all'offerta principale, quale elemento necessario per poter fruire dei servizi voce e dati. Ne discende che, nel momento in cui la Società ha deciso di mutare le originarie condizioni giuridiche ed economiche del contratto sottoscritto, gli utenti che avessero voluto esercitare il previsto diritto di recesso sono stati frenati dalla circostanza di un presunto obbligo di dover continuare a corrispondere i canoni per un *modem* che non avrebbe potuto assolvere alcuna funzione utile, data la sua infungibilità rispetto ai servizi offerti da altri operatori.

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.

Secondo la citata disposizione, le modalità utilizzabili dall'utente per recedere o cambiare operatore devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire

le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto che, nel caso di specie e come dichiarato dalla stessa Società, risultano essere il sito *web*, il *call center* e i punti vendita.

Ai fini della quantificazione della sanzione, tuttavia, va tenuto conto che la Società ha manifestato l'intenzione di ampliare notevolmente, entro la fine del corrente anno, la rete dei punti vendita presso i quali, tuttavia, sarà possibile esercitare il solo diritto di recesso corrispondente a una modifica unilaterale di contratto. TIM, inoltre, ha dichiarato che, a decorrere dal 28 febbraio 2019 e in ottemperanza alla delibera n. 348/18/CONS, ha completato le attività di sblocco dei *modem* acquistati dai clienti, in modo tale che tutti coloro i quali hanno aderito a offerte con *modem* incluso potranno utilizzarlo anche sulle reti di altri operatori.

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 240.000,00 ad euro 5.000.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 11, 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 nella misura del quintuplo del minimo edittale, pari a euro 1.200.000,00 (unmilione duecentomila/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 caso di esercizio del diritto di recesso senza costi e secondo le modalità previste dalla normativa di settore, ha leso il diritto di una vasta platea di utenti di operare scelte contrattuali consapevoli all'interno di un mercato fortemente concorrenziale. In particolare, la Società, mediante l'ingiustificata previsione di addebiti di importi non dovuti e imputati al *modem* fornito obbligatoriamente dall'operatore per poter fruire dei propri servizi di comunicazioni elettroniche, ha compresso la libertà negoziale degli utenti, impedendo loro di beneficiare, anche tramite la portabilità verso altro operatore, di altre offerte più aderenti alle proprie esigenze. Per altro verso, la Società non ha neppure agevolato il medesimo esercizio del diritto di recesso presso tutti i punti vendita dove è possibile attivare o aderire al contratto.

La violazione, pertanto, può ritenersi di durata media e 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 dimostrato di aver gestito le richieste di recesso pervenute attraverso il canale telefonico già a partire dal mese di gennaio 2018 e di aver aggiornato le condizioni generali di contratto, includendovi tutti i canali attualmente disponibili. Sotto diverso profilo, la Società ha dichiarato di aver avviato le attività necessarie ad ampliare notevolmente la rete di punti vendita ove sarà possibile esercitare il diritto di recesso, limitatamente al recesso conseguente a una modifica unilaterale di contratto, comprendendovi anche i negozi sociali e (*omissis*) negozi *monobrand* entro la fine del corrente anno;

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 d.l. n. 7/2007;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2018, pari a 19,11 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), non ha adottato misure adeguate a garantire l'esercizio del diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione, ivi compresi ulteriori addebiti connessi ai *modem*, senza peraltro consentire il recesso presso tutti i punti vendita ove è possibile aderire ovvero attivare i contratti e, pertanto, per tali profili non ha ottemperato alla diffida di cui alla delibera n. 37/18/CONS;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.200.000,00 (unmilione duecentomila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 11, 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 esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 1.200.000,00 (unmilione duecentomila/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 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 193/19/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. 193/19/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, 22 maggio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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