

DELIBERA N. 190/21/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 3-QUATER, DEL
DECRETO LEGGE N. 7/2007 CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN
LEGGE N. 40/2007
(CONTESTAZIONE N. 12/20/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 10 giugno 2021;

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-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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, di seguito “*decreto Bersani*”;

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

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”;

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. 696/20/CONS;

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. 697/20/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. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 dell’Autorità n. 108/19/CONS del 5 aprile 2019, recante “*Approvazione del Codice di condotta per l’offerta dei Servizi Premium*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 366/19/CONS del 18 luglio 2019, recante “*Modifiche alla delibera n. 108/19/CONS recante “Approvazione del codice di condotta per l’offerta dei servizi premium”*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 12/20/DTC del 31 luglio 2020, notificato in pari data alla Società TIM S.p.A. (di seguito “la Società” o “TIM”);

VISTA la nota del 31 agosto 2020, acquisita in pari data con prot. n. 0353258 con cui la società TIM ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art. 13 dell’Allegato A alla delibera n.

410/14/CONS, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 11 settembre 2020;

VISTA la nota del 18 settembre 2020, acquisita in pari data con prot. n. 0382139, con la quale la società TIM S.p.A. ha trasmesso la versione definitiva della proposta di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, all'esito della riunione del 23 settembre 2020, di ammissibilità degli impegni presentati da TIM, ai sensi dell'art. 14, comma 3, del Regolamento;

VISTA la determina n. 117/20/DTC, del 5 ottobre 2020, recante "*Pubblicazione della proposta definitiva di impegni relativa al procedimento sanzionatorio n. 12/20/DTC presentata dalla società TIM S.p.A. ai sensi della legge 4 agosto 2006, n. 248 e del Regolamento allegato alla delibera n. 581/15/CONS*", pubblicata in pari data sul sito web dell'Autorità www.agcom.it ai fini della consultazione pubblica, prevista dall'art. 16 del Regolamento, conclusasi in data 4 novembre 2020;

VISTA la comunicazione del 19 febbraio 2021 con cui la Direzione tutela dei consumatori ha indicato a TIM le insufficienze rilevate dal Consiglio nella proposta di impegni presentata dalla Società, con contestuale invito a effettuare i relativi emendamenti alla proposta di impegni presentata;

VISTE le note di riscontro trasmesse da TIM in data 5 marzo 2021 (prot. Agcom n. 0114727), 16 marzo 2021 (prot. Agcom n. 0130497) e 19 aprile 2021 (prot. Agcom n. 0185379) con cui la Società ha presentato la versione modificata della proposta definitiva di impegni;

VISTA la nota del Segretario Generale del 7 maggio 2021 con cui è stato comunicato alla Società che il Consiglio, preso atto che la proposta di impegni non ha accolto tutti gli emendamenti richiesti dall'Autorità comunicati con la nota del 19 febbraio 2021, ha disposto il rigetto della proposta di impegni, in quanto non idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

A seguito della ricezione, nel mese di agosto 2019, di alcune segnalazioni di clienti TIM che lamentavano addebiti anomali per attivazioni di servizi *premium* su SIM dedicate al controllo da remoto di particolari dispositivi (es. telesorveglianza, teleallarme) e/o prive di connessione dati, in data 24 e 25 ottobre 2019 sono state effettuate verifiche ispettive presso gli uffici della Società, dirette ad appurare come fosse stata possibile

L'attivazione di tali servizi su dette SIM, palesemente incompatibile con un'attività volontaria dell'utente. Sulla scorta delle risultanze ispettive, integrate da TIM con le note dell'11 e del 22 novembre 2019 di risposta ai quesiti posti nel corso dell'ispezione nonché dei successivi aggiornamenti forniti dalla Società in ordine alle misure adottate sul piano tecnico e in favore della clientela impattata, è emerso che:

- a seguito della ricezione, da luglio 2019, di diversi reclami pervenuti in maniera “massiva” da parte di utenti che lamentavano addebiti per servizi VAS su SIM inserite, anche temporaneamente in apparati *machine to machine* e/o prive di connessione dati (di seguito SIM M2M), TIM avrebbe avuto contezza, a partire dal 4 settembre 2019, dell'esistenza di un fenomeno di attivazioni fraudolente di servizi *premium*, in danno di utenti *consumer* e *business* di tipo prepagato e post-pagato;
- dalle conseguenti indagini, la Società ha appurato che la problematica era in corso già da aprile 2019 ed era riconducibile alla presenza di un *bug software* sulla piattaforma (*omissis*): le attivazioni avvenivano tramite meccanismi analoghi allo *spoofing* (in questo modo sono state inviate delle richieste di attivazione di servizi attraverso un numero diverso da quello su cui viene effettivamente addebitato il costo del servizio *premium*);
- solo a partire dal 20 settembre 2019, oltre a sanare il predetto *bug*, è stato previsto un nuovo sistema che, attraverso un'analisi dell'IMEI, riconosce le SIM inserite in device M2M e impedisce l'attivazione di VAS su tali numerazioni che vengono, di conseguenza, inserite in *black list*, mentre, in precedenza, il “*il flusso applicativo non prevedeva alcun controllo dell'apparato in cui le SIM erano installate e non era quindi in grado di bloccare tali attivazioni*” (verbale ispettivo del 24 ottobre 2019). A partire dalla medesima data, inoltre, i servizi presenti sulla piattaforma (*omissis*) sono stati migrati su una piattaforma proprietaria di TIM ((*omissis*)) “*che consente una migliore gestione dei servizi premium*” e, come riferito nella nota del 14 febbraio 2010, a seguito delle iniziative adottate, nel mese di ottobre si è registrato l'azzeramento dei servizi attivati su SIM M2M su piattaforma (*omissis*). Inoltre, sono state sospese le attivazioni di tutti i servizi su cui sono state riscontrate le anomalie contestate;
- la Società riferiva altresì delle iniziative poste in essere per rimborsare la clientela coinvolta, sia con azioni di rimborso sia di tipo automatico e massivo, completate a febbraio 2020, sia a seguito di reclamo, precisando di avere impartito direttive al *customer care* di accogliere i reclami relativi all'attivazione non richiesta di servizi *premium* su SIM inserite in apparati M2M o comunque in presenza di blocco del traffico dati, disponendo il rimborso anche oltre i 20 giorni previsti dalla politica di *caring*.

Considerato anche che nel corso del 2020, sono pervenute all'Autorità, tramite “modello D”, segnalazioni di utenti volte a lamentare l'attivazione di servizi *premium* senza il previo consenso su SIM adibite a impieghi incompatibili con la volontaria attivazione e/o il mancato rimborso integrale degli addebiti, il 16 giugno 2020 è stata formulata a TIM

una specifica richiesta istruttoria, riscontrata dalla Società con nota del 7 luglio 2020 con cui TIM ha, tra l'altro, dichiarato che:

- quanto alla metodologia utilizzata per individuare le utenze interessate dalle attivazioni anomale di servizi *premium* su device M2M, i criteri utilizzati “*si basano sull’individuazione di un cluster composto da tutte le numerazioni che risultavano aver avuto addebiti per un servizio VAS attivato nell’arco temporale di riferimento e che risultavano, al contempo, inserite in un dispositivo M2M noto a TIM (...) al momento dell’introduzione della funzionalità di blocco. La funzionalità del blocco ha progressivamente disattivato i servizi VAS su tutte le SIM in dispositivi M2M noti a TIM e ne ha bloccato ogni futura attivazione. Con questi criteri è stato possibile definire il target per procedere al rimborso automatico degli addebiti dal momento dell’attivazione a quello della disattivazione*”.
- Rispetto ai dati già comunicati in ordine alle SIM coinvolte ha chiarito che le “*SIM che avevano subito addebiti per servizi relativi alla piattaforma (omissis)*” sono pari a *(omissis)*, ma che per garantire la massima tutela degli utenti “*TIM ha disattivato e rimborsato nel periodo di riferimento tutti i servizi premium su SIM che, al momento dell’analisi, risultavano inserite in dispositivi M2M anche se relativi a servizi attivati su altre piattaforme VAS*”, per un totale complessivo di *(omissis)* linee (per un controvalore economico di *(omissis)* euro).
- Per quanto concerne, invece, il numero di reclami e dei relativi rimborsi, TIM ha dichiarato di non essere in grado di fornire il dato afferente alla specifica casistica delle attivazioni di servizi *premium* su SIM M2M, ma solo quello generale e al riguardo ha comunicato, tra l'altro, che il numero di reclami per la «*macro tipizzazione “servizi CSP” per l’intero 2019*» è pari a circa *(omissis)*.
- Quanto alla posizione di un utente, *(omissis)*, che aveva segnalato, tramite modello D, il mancato rimborso di importi addebitati per attivazione di servizi *premium* su SIM M2M, TIM ha comunicato che, pur trattandosi di un caso di addebiti di servizi *premium* su SIM M2M attivati su piattaforma *(omissis)* “[i]l cliente non è rientrato nel cluster del rimborso automatico in quanto al momento dell’analisi per la definizione del cluster il cliente aveva autonomamente disattivato i servizi” e che il mancato rimborso è stato cagionato da un “*disservizio informatico*”.

Sulla scorta delle richiamate evidenze, si è potuto accertare che TIM non ha adottato con la dovuta tempestività e esaustività, misure idonee a prevenire l’attivazione dei servizi *premium* in assenza del previo consenso degli utenti né a impedirne l’addebito anche in casi di chiara incompatibilità del servizio con l’espressione del consenso esponendo, di conseguenza, la propria clientela alla ricezione indesiderata di servizi in abbonamento senza adottare, con riguardo alle iniziative ripristinatorie conseguenti, ogni misura richiesta dall’ordinaria diligenza per appurare l’esatta dimensione del fenomeno e per assicurare una corretta ed efficace gestione dei reclami per l’erogazione dei rimborsi agli utenti vittima di attivazioni inconsapevoli.

Conseguentemente, con atto di contestazione n. 12/20/DTC, è stato avviato nei confronti della Società un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 1, comma 3-*quater*, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del *Codice*.

2. Deduzioni della società

La Società, con la memoria difensiva del 31 agosto 2020, ha dedotto quanto segue.

In primo luogo ha ricordato che l'erogazione dei servizi *premium* è soggetta a uno stringente quadro normativo e regolamentare oggetto di un penetrante *enforcement*: al riguardo ha richiamato sia il provvedimento sanzionatorio PS9466 dell' AGCM a seguito del quale aveva proposto l'introduzione di un meccanismo di acquisto dei servizi *premium* basato sul "doppio *click*", la cui utilità veniva riconosciuta dalla stessa AGCM, sia il parallelo intervento dell'Autorità con l'avvio, con delibera n. 23/15/CONS della "Consultazione pubblica per la modifica della delibera n.418/07/cons, recante "disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza". Ha altresì ricordato l'adozione, nel 2013, "in un contesto di co-regolazione" del primo Codice di condotta dei servizi *premium*, successivamente rivisto nel tempo fino all'adozione della delibera n. 108/19/CONS del 5 aprile 2019, recante "Approvazione del Codice di condotta per l'offerta dei servizi *premium*" e della delibera n. 366/19/CONS del 18 luglio 2019, con cui è stato varato il nuovo Codice di condotta (CASP.4.0), richiamandone le principali misure dirette rafforzare la consapevolezza dell'acquisto dei servizi VAS e innalzare i livelli di tutela dell'utente.

TIM ha poi ripercorso le misure di controllo nel tempo implementate e condivise con l'Autorità, volte a minimizzare il rischio di attivazioni non volute di servizi VAS e ad assicurare il rispetto della normativa vigente e degli SLA/KPI contrattuali tra TIM e CSP. Al riguardo ha ricordato di svolgere sia verifiche *ex ante*, in fase di approvazione e configurazione dei servizi, sia verifiche *ex post* per intercettare, a valle dell'apertura dei servizi, attività non conformi al CASP o ai contratti con i CSP. Tra queste ha ricordato (i) le attività di monitoraggio a campione su *internet* mediante simulazione del comportamento dell'utente (dal *click* sul *banner* pubblicitario all'attivazione e successiva erogazione del servizio, documentando le violazioni da video al fine di avviare il processo sanzionatorio a tutele crescenti previsto dai contratti); (ii) il monitoraggio di KPI di qualità previsti nei contratti con i CSP, la cui violazione potrebbe essere indice di prassi commerciali aggressive (esempio tassi di reclami pervenuti al *customer care*); (iii) monitoraggi su tutti i servizi per verificare la correttezza del processo di attivazione, disattivazione e invio sms di *remind*. Ha ricordato di aver affidato tali controlli a tre diversi attori, ricordandone altresì le specifiche funzioni: (*omissis*) (hub tecnico di TIM), SOGETEL e CSA (gruppo interno di monitoraggio TIM).

Oltre a tali controlli, TIM negli anni ha implementato anche funzionalità di *fraud prevention* per bloccare il traffico sospetto, comunicate periodicamente all'Autorità, quali: filtri per il controllo degli accessi da parte di app malevole; introduzione di link trappola; tecniche di URL *scrambling*; verifiche sui tempi di interazione "not human" con

gli elementi della pagina; blocchi in base al tracciamento della posizione dei *click* sullo schermo. Ha infine richiamato le ulteriori misure comunicate e illustrate all'Autorità con nota dello 25 marzo 2020 e ricordato come con delibera n. 401/20/CONS del 20 agosto 2020 l'Autorità, rilevato che, nonostante gli “*strumenti di tutela innovativi*” introdotti dalla regolazione, il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli dei servizi *premium* perduri anche a causa di vulnerabilità dei sistemi informatici di cui approfittano soggetti terzi con intenzioni malevole, abbia avviato una consultazione per l'adozione di nuove misure per regolamentare l'attivazione e fruizione dei servizi *premium*.

Con specifico riferimento alla contestazione, TIM ha osservato che la disposizione asseritamente violata sarebbe pacificamente interpretata come una norma diretta agli operatori di comunicazione elettronica per disciplinare comportamenti commerciali aggressivi nell'erogazione di servizi VAS da cui essi stessi ritraggono profitto. Ne sarebbe prova l'ampia disciplina che il CASP 4.0 dedica alla promozione di tali servizi senza tralasciare che il citato procedimento della AGCM fondava la responsabilità degli operatori sul profitto che gli stessi derivavano dalle condotte contestate. Anche l'Autorità, nell'allegato alla delibera n. 401/20/CONS, nel ricostruire la portata di tali disposizioni le ha ricondotte ad obblighi degli operatori a fronte di comportamenti di questi ultimi che potessero risultare lesivi dei clienti.

Pertanto, la fattispecie oggetto della contestazione risulterebbe estranea all'alveo della norma posta a base della stessa, atteso che non si tratta di una condotta dell'operatore, ma di una condotta fraudolenta di *hacker*, che l'operatore ha subito e ha denunciato nelle competenti sedi penali. Inoltre, lungi dal trarne profitto, TIM ha sostenuto significativi costi per sanare il *bug*, migrare le utenze, predisporre le misure opportune di *customer care* e i relativi rimborsi. Risulterebbe pertanto inappropriato rimproverare a TIM di non aver adottato le cautele necessarie a raccogliere il consenso all'attivazione dei servizi VAS, quando tali attivazioni sono avvenute a seguito di un comportamento fraudolento che ha danneggiato l'integrità dei sistemi di TIM, comportamento manifestamente architettato da terzi *hacker* per aggirare i sistemi di controllo debitamente previsti dalla Società.

Inoltre, l'offerta dei servizi VAS di TIM sarebbe del tutto conforme alla normativa, in quanto la Società ha offerto i predetti servizi secondo la modalità di acquisto GOLD che prevede l'espressione del consenso tramite doppio *click* in aderenza al dettato del CASP 4.0. Solo al completamento di tale processo, TIM comunica il numero telefonico del cliente al CSP affinché quest'ultimo proceda a richiedere l'autorizzazione a completare l'acquisizione del cliente mediante utilizzo dell'apposito protocollo informatico che collega il CSP al sistema di *provisioning* di TIM ((*omissis*)). La *landing page*, le interfacce *online* tra CSP e (*omissis*) e le interfacce *online* per l'invio e la ricezione di SMS sono monitorate costantemente dai sistemi di TIM, tramite la Società (*omissis*) che svolge la funzione di (*omissis*). Inoltre, come anche esposto nella comunicazione del 25 marzo 2021, in seguito alle numerose verifiche svolte da SOGETEL su base quotidiana (1000 al giorno), da novembre 2019 a febbraio 2020 sono state riscontrate due sole attivazioni inconsapevoli e nei mesi successivi ad oggi non sono più state comunicati da Sogetel nuovi casi di attivazioni inconsapevoli. TIM ha precisato che le predette due segnalazioni hanno innescato la procedura sanzionatoria che prevede

la sospensione del servizio e l'applicazione delle penali previste dal contratto. Come specificato nel corso dell'audizione, si tratterebbe in ogni caso di eventi episodici che hanno riguardato SIM inserite in *device* P2P mentre la contestazione si riferisce a un fenomeno di massiccia attivazione fraudolenta su SIM utilizzate in *device* M2M. Quanto alla presunta carenza dei sistemi di controllo di TIM non troverebbe riscontro fattuale quanto contestato dall'Autorità: non sono noti, infatti, episodi di attivazione dei servizi VAS in seguito a eventi di doppio *click* a distanza di pochi millesimi di secondo. In particolare, nel caso delle attivazioni oggetto della richiesta di informazioni del 18 giugno 2020, così come nei casi esaminati in ispezione, erano state osservate due distinte attivazioni che presentavano un intervallo tra il primo e il secondo *click* sopra la soglia di un secondo (il che implica un'attivazione manuale).

Pertanto, l'addebito a TIM di una presunta carenza nei sistemi di controllo appare sprovveduto di riscontri fattuali, mentre il fenomeno oggetto della contestazione è piuttosto ascrivibile a *hacker*, che hanno sfruttato una vulnerabilità della piattaforma (*omissis*) non rilevabile da TIM. D'altro canto, la stessa Autorità, nella delibera di avvio della consultazione pubblica n. 401/20/CONS, ha evidenziato come le attivazioni anomale di cui si discute siano difficilmente intercettabili e dovute ad alcuni limiti strutturali del CASP 4.0. Peraltro, TIM ha ribadito di aver implementato nel tempo molteplici soluzioni tecniche con cui ha potuto significativamente ridurre negli ultimi anni il volume di segnalazioni e di procedimenti da parte delle Autorità. Infine, contrariamente a quanto asserito nell'atto di contestazione nella parte in cui sostiene un difetto di controllo in ordine al rispetto, da parte del *Customer Care*, delle direttive impartite, TIM ha rilevato che, in occasione degli eventi in esame, proprio l'attenzione mostrata verso le informazioni provenienti dalle strutture aziendali di *Customer Care* ha permesso una rapida reazione da parte di TIM che, in un lasso di tempo assolutamente ristretto, ha portato alla comprensione e alla interruzione del fenomeno, il che, al contrario, testimonierebbe l'efficacia della funzione di controllo sul *Customer Care*.

TIM ha poi contestato l'addebito circa l'eccessiva restrittività dei criteri di rimborso automatico utilizzati, in quanto, in maniera del tutto razionale, trattandosi di rimborso automatico, si è proceduto a delimitare il perimetro degli aventi diritto al rimborso mediante identificazione delle SIM inserite in un *device* M2M individuato da TIM, atteso che le segnalazioni all'origine del caso riguardavano dispositivi come allarmi, caldaie, e/o telecamere, rispetto ai quali risultava anomala l'attivazione di servizi VAS. Tenuto conto che le SIM inserite in tali dispositivi costituiscono una minoranza delle SIM in rete, la Società ha evidenziato di aver ragionevolmente valutato opportuno limitare a questo perimetro l'estrazione delle numerazioni da mettere a disposizione per le elaborazioni successive. Anche la necessità che la SIM fosse installata in un *device* M2M nell'arco temporale in cui è avvenuto l'inserimento della funzionalità di blocco, ossia tra il 30 settembre e fine ottobre 2019, non sarebbe un criterio restrittivo, essendo dettato da motivazioni tecniche, atteso che i sistemi aziendali di *provisioning* non consentono *ex post* di risalire al dispositivo in cui era inserita la SIM al momento dell'attivazione. Peraltro, tale dato, ai sensi del CASP 4.0, non è richiesto come obbligatorio per la ricostruzione del *log* di attivazione. Pertanto, il rimborso automatico è stato ragionevolmente associato alle SIM che, nel periodo temporale di riferimento, fossero

installate su un dispositivo per il quale era anomala l'attivazione di servizi VAS assumendo pertanto che la SIM fosse inserita in un device M2M anche all'epoca dell'attivazione del servizio.

Infine, anche il terzo parametro per individuare gli aventi diritto al rimborso automatico (presenza di un servizio attivo sulle SIM nell'arco temporale di riferimento) risulterebbe pienamente giustificato da esigenze tecniche obiettive, in quanto i sistemi aziendali coinvolti non consentono di recuperare la tipologia di *device* in cui era inserita la SIM al momento della disattivazione effettuata autonomamente dai clienti in data precedente all'arco temporale di riferimento.

TIM ha sottolineato che, in ogni caso, questi parametri riguardavano il rimborso automatico, mentre quello su richiesta è stato comunque erogato dalla Società in maniera ampia e sollecita, andando ben al di là dei pur già alti *standard di caring*.

Inoltre la Società ha ribadito la corretta perimetrazione del fenomeno che è limitato a SIM *person-to-person* (o anche P2P) inserite autonomamente dai clienti in *device* M2M, ha anche osservato che, dalle analisi delle segnalazioni pervenute tramite "modelli D" nel corso del 2020, nessuna di esse rappresenterebbe un'attivazione fraudolenta riconducibile al fenomeno oggetto della contestazione, confermando, in uno con i dati SOGETEL, che nel 2020 tale fenomeno non si è verificato. A tal proposito, in occasione della presentazione della proposta definitiva di impegni trasmessa con nota del 18 settembre 2020, la Società oltre a ribadire le argomentazioni difensive ha documentato le modalità di gestione delle segnalazioni pervenute tramite modello D ribadendo nessuna di quelle riferite al 2020 è riconducibile alla condotta contestata, cessata a ottobre 2019.

La Società ha, inoltre, rettificato il dato in ordine ai rimborsi operati in accoglimento dei reclami dei clienti del segmento *consumer*: nelle precedenti comunicazioni, in particolare quella del 7 luglio 2020, la Società aveva comunicato di aver ricevuto, nel periodo giugno 2019 - maggio 2020, (*omissis*) reclami e di aver proceduto a rimborso in (*omissis*) casi circa, per un valore pari a (*omissis*) euro. Invece, in base alle analisi più recenti, che poggiano su un set di dati più completo, la Società ha comunicato che, nel medesimo periodo, i rimborsi su reclami sono stati (*omissis*), per un totale di euro (*omissis*), a riprova del grande sforzo compiuto dalla Società tramite le funzioni di *Customer Care*, dato che la percentuale di accrediti su reclami totali risulta pari (alla luce delle ulteriori elaborazioni) al (*omissis*), in gran parte effettuati a seguito di richiesta al *Customer Care*.

La Società ha, dunque, concluso chiedendo l'archiviazione del procedimento o, in subordine, di riscontrare positivamente la proposta di impegni contestualmente formulata. A tal proposito, nell'ambito del procedimento di impegni, segnatamente con la nota del 19 aprile scorso, la Società ha chiesto, in caso di rigetto della proposta di impegni, di considerare, ai fini della quantificazione della sanzione, l'opera svolta per rimuovere le conseguenze della condotta contestata, atteso che l'articolato percorso istruttorio e le azioni poste in essere da TIM dimostrano la piena sussistenza per una conclusione del procedimento senza irrogazione della sanzione o in subordine con l'applicazione di una sanzione pari al minimo edittale.

3. Valutazioni dell’Autorità

Alla luce di quanto sopra, si ritiene che le argomentazioni addotte dalla Società non siano idonee a superare i rilievi mossi con l’atto di avvio del procedimento sanzionatorio.

Preliminarmente, occorre respingere l’eccezione secondo cui la base giuridica della contestazione sarebbe errata.

La Società, nella propria qualità di *Access provider* – cioè di operatore di rete che fornisce agli utenti la connettività *Internet e/o mobile Internet* al Cliente - per poter addebitare il costo dei servizi *premium* in abbonamento offerti dai *content service provider* (i fornitori dei contenuti digitali, di seguito anche CSP) è tenuta ad acquisire la prova del previo consenso espresso dell’utente. In particolare, in base al flusso di attivazione dei servizi *premium*, in caso di acquisto mediante navigazione su rete mobile, il cliente esprime il consenso mediante una doppia digitazione (cd. “doppio *click*”), sulla pagina *web* sotto il controllo dell’operatore (la *landing page* internalizzata), con la quale acconsente all’attivazione del servizio e all’addebito dei relativi costi sul credito telefonico (pre-pagato o post-pagato). Il consenso è documentato dai *log* di attivazione nonché dall’SMS di attivazione che l’utente riceve all’esito del processo di adesione al servizio.

Al riguardo giova ricordare che l’articolo 1, comma 3-*quater* del decreto Bersani, dispone che “[è] fatto obbligo ai soggetti gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche, ai fini dell’eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi, di acquisire la prova del previo consenso espresso del medesimo. In ogni caso, è fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità per il consumatore o per l’utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all’attivazione di tale tipologia di servizi”.

La responsabilità dell’operatore rispetto alla ricezione da parte della clientela di servizi in abbonamento senza il previsto consenso deve, dunque, ritenersi sussistente non solo nei casi in cui formalmente manchi uno degli elementi sopra ricordati (*log*, doppio *click* o SMS) o comunque in caso di condotte “attive” dell’operatore di tipo aggressivo - secondo l’interpretazione *ex adverso* sostenuta - ma anche in tutti i casi in cui l’operatore non accerti l’esistenza di una prova valida del consenso prima di effettuare l’addebito. TIM, infatti, quale operatore di rete e soggetto che effettua il prelievo del credito telefonico dell’utente per il pagamento dei servizi, è tenuta a controllare, in forza dell’art. 1, comma 3-*quater* del decreto Bersani, che il consenso dell’utente sia stato espresso validamente, in modo cioè consapevole, anche attraverso idonee misure preventive volte a minimizzare il rischio che gli utenti ricevano servizi in abbonamento senza previo espresso consenso. Nel caso specifico, tali verifiche non sono state svolte con la dovuta completezza. Come si spiegherà meglio in seguito, infatti, se TIM avesse effettuato le verifiche con la necessaria diligenza, sarebbe stata in condizione di riconoscere che il consenso non era consapevole, almeno per due ragioni. I sistemi di TIM non erano in grado di impedire attivazioni e addebiti di servizi *premium* su SIM adibite a usi incompatibili con una volontaria fruizione degli stessi; in secondo luogo, e a prescindere dall’apparato in cui la SIM è impiegata, erano presenti anomalie procedurali, in

particolare nei tempi di visualizzazione e primo *click* o tra il primo e il secondo *click*, di durata troppo breve per essere compatibili con l'azione umana dell'utente.

D'altro canto, i vantaggi economici legati alla commercializzazione dei servizi *premium* assumevano rilievo nel provvedimento sanzionatorio dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (PS 9466 del 13 gennaio 2015) richiamato da TIM, per fondare le specifiche responsabilità del gestore in qualità di *Access provider*; di contro, la circostanza di aver sostenuto esborsi per ripristinare la sicurezza dei sistemi (*omissis*) e per ristorare gli utenti (al di là della concreta ripartizione di tali oneri in forza delle pattuizioni contrattuali con i partner commerciali) non può certo esonerare TIM dalle responsabilità che la norma primaria pone espressamente in capo ai gestori di assicurare una fruizione consapevole di tali servizi.

Nel caso di specie, sebbene la Società abbia illustrato le attività implementate per vigilare sulla corretta fornitura dei servizi *premium*, sia in fase di approvazione che, successivamente, durante la loro commercializzazione in *internet*, è altrettanto evidente che i sistemi e le procedure di controllo previsti presentassero lacune e insufficienze.

In *primis*, il (non meglio documentato) fenomeno di *hackeraggio* che avrebbe asseritamente interessato la piattaforma (*omissis*) - la piattaforma inter-operatore che permette di far interagire utenti di rete mobile e *content service provider* (produttori dei contenuti oggetto dei servizi *premium*) e deputata a effettuare i controlli sul cosiddetto "doppio *click*" - è stato possibile a causa di una vulnerabilità presente sui sistemi di TIM che ha permesso di aggirare i controlli di riconoscimento utente e conseguentemente di attivare e addebitare servizi *premium* su SIM adibite a usi incompatibili con una volontaria attivazione in quanto inserite in apparati *machine to machine* (di seguito "SIM M2M"). D'altra parte, se da un lato TIM, proprio in quanto soggetto tenuto a garantire l'integrità dei sistemi di cui si avvale per la gestione delle attivazioni, si è fatta carico di sanare il *bug* esistente sulla piattaforma (*omissis*), per altro verso è agevole osservare che i sistemi di sicurezza e di controllo utilizzati - inclusi quelli di *fraud prevention* - non abbiano intercettato tempestivamente la problematica e presentassero delle inefficienze. Tanto è che la Società stessa ha provveduto a migrare i servizi presenti su (*omissis*) su una piattaforma proprietaria di TIM ((*omissis*)) riconosciuta come più affidabile (in quanto "consente maggiori livelli di sicurezza e di controllo nella fase di riconoscimento utente precedenti l'attivazione" (nota tecnica allegata al verbale di ispezione).

Giova chiarire che, diversamente da quanto sostenuto da TIM, l'addebito formulato trova anche specifici riscontri fattuali nelle risultanze dell'attività ispettiva e nella documentazione integrativa inviata dalla Società. In particolare, l'esame dei tracciati dei *log* presenti sulle banche dati di (*omissis*) trasmessi da TIM a valle dell'ispezione conferma che - diversamente da quanto dedotto da TIM - in numerosi casi, l'attivazione è avvenuta a seguito di due *click* a distanza inferiore al secondo. D'altra parte, già nel corso dell'attività ispettiva, in relazione alle singole numerazioni ivi esaminate, veniva fatta notare la tempistica anomala degli orari di visualizzazione e del primo *click* (che terminavano tutti con la stessa precisione al millesimo di secondo). In tale occasione si riscontravano, altresì, tentativi di attivazione anche dopo aver inserito la SIM in *barring*, ovvero attivazioni di VAS su SIM che non avevano prodotto traffico in navigazione prima e dopo l'attivazione. Va da sé che se tali fenomeni anomali fossero stati

adeguatamente rilevati nell'ambito dei sistemi di controllo di TIM, sarebbe stata garantita una più efficace gestione dei servizi *premium* in termini di verifica preventiva sulla effettività volontarietà dell'acquisto e/o sulla correttezza dell'addebito e più in generale una più tempestiva individuazione di condotte fraudolente. Di contro, nel caso di specie, la Società ha dichiarato di aver avuto contezza del fenomeno solo su segnalazione del *customer care*, il 4 settembre 2019, e dunque con notevole ritardo rispetto all'inizio della problematica (datato, secondo TIM, ad aprile 2019). E anche a tal proposito non può sottacersi che, trattandosi di attivazioni anomale e difficilmente percepibili dagli utenti se non tardivamente, sarebbe stato ragionevole attendersi dall'operatore una più tempestiva reazione già a fronte delle prime segnalazioni (che, per quanto agli atti dell'Autorità risalivano già ad aprile 2019). Invece TIM si è attivata solo a seguito di una ricezione massiva dei reclami degli utenti (luglio 2019) e, comunque, con un ritardo di due mesi anche rispetto a tale data.

In secondo luogo, dalla stessa relazione tecnica, emerge che *“in alcuni casi (...) il riconoscimento utente e l'attivazione sono state effettuate in coerenza con il flusso logico e di verifica previsto”* che tuttavia, *“non prevedeva alcun controllo dell'apparato in cui le SIM erano installate e non era quindi in grado di bloccare”* le attivazioni, *“malgrado in linea di principio le numerazioni attivate non dovessero presentarsi”*, atteso che le SIM impattate erano installate all'interno di device cosiddetti *machine to machine* (“M2M”).

Al riguardo è agevole osservare che colpevolmente TIM, pur disponendo di dati necessari per individuare l'allocatione delle SIM all'interno di device M2M, non aveva in precedenza adottato misure volte a prevenire la possibilità che si verificassero attivazioni o quanto meno addebiti di servizi *premium* su tali SIM. Di contro, secondo ordinaria diligenza, TIM avrebbe dovuto disporre di sistemi diretti a prevenire tali casistiche, specialmente in considerazione del fatto che essendo la scheda inserita in un apparato che non svolge la funzione di comunicazione testuale, l'SMS di *welcome* così come i successivi SMS di *reminder* non sono visibili al cliente; questi, di conseguenza, non è in condizioni di poter disattivare immediatamente il servizio per il quale non ha concesso il consenso all'acquisto, ma può accorgersi dell'attivazione solo dal documento di fatturazione o dalla riduzione e/o dall'azzeramento del credito telefonico.

Né può elidere la responsabilità del gestore la circostanza, riferita in audizione, che le SIM impattate fossero *“installate autonomamente e impropriamente”* dai clienti all'interno di *device* M2M, atteso che non risulta che l'impiego di SIM *standard* all'interno di tali apparati sia contrastato da TIM che, anzi, si è viceversa premurata spontaneamente di tutelare la clientela interessata, procedendo all'individuazione delle SIM inserite in dispositivi M2M, ponendole in *barring* e rimborsando gli addebiti.

Pur prendendo atto di quanto chiarito da TIM in ordine alla mancanza di evidenze di una prosecuzione del fenomeno nel corso del 2020, occorre comunque confermare che la Società non ha adottato ogni iniziativa utile per appurarne l'esatta portata anche ai fini del ristoro della clientela impattata e per assicurare una corretta ed efficace gestione dei reclami.

In particolare, nell'atto di avvio si è evidenziato come il fenomeno delle attivazioni fraudolente su SIM impiegate in *device* M2M non potesse essere ragionevolmente

confinato alla sola piattaforma (*omissis*) e all'arco temporale aprile-ottobre 2019 riferito da TIM (avendo la stessa Società riscontrato, nell'attivare progressivamente il *barring* su tali SIM, la presenza anche di "servizi attivati su altre piattaforme VAS" diverse da (*omissis*)) e che, più in generale, non si potessero escludere attivazioni inconsapevoli anche in danno di SIM inserite in apparati *human interactive*, alla luce delle modalità con le quali sarebbero avvenute le attivazioni (*spoofing* all'insaputa del cliente e in coerenza con il flusso logico e di verifica previsto).

Al riguardo TIM se, per un verso, si è adoperata per prevenire, per il futuro, la reiterazione del fenomeno delle attivazioni inconsapevoli e per rafforzare i propri sistemi di controllo (anche con le misure rappresentate con la nota del 25 marzo 2020), per altro verso, neanche a seguito della notifica dell'atto di contestazione, ha dato prova di aver effettuato approfondimenti per appurare le cause delle attivazioni riscontrate sulle altre piattaforme e per individuarne i responsabili, sebbene le attivazioni riscontrate su tali piattaforme non fossero spiegabili con la vulnerabilità di (*omissis*).

Anche sotto il profilo delle misure ripristinatorie adottate – doverose anche ai sensi dell'art. 7, comma 5, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP - occorre evidenziare che TIM in modo arbitrario e negligente, ha aprioristicamente limitato alle sole SIM inserite in dispositivi *non human interactive* le verifiche dirette a individuare e rimborsare in misura integrale gli utenti impattati. Pur a fronte di un volume di reclami relativo alla categoria "Servizi CSP" senz'altro significativo (sebbene con un *trend* complessivamente decrescente), la Società non si è premurata di verificare se i reclami ricevuti per attivazioni non richieste avvenute nell'arco temporale di riferimento su SIM adibite a servizi *person to person* - pur in presenza di un formale rispetto del processo di attivazione - potessero essere riclassificati come attivazioni inconsapevoli, con conseguente diritto al rimborso integrale (e non solo secondo le procedure di *caring*). D'altra parte, si conferma che, anche sotto il profilo dell'individuazione e rimborso massivo delle SIM impattate dall'attivazione di servizi *premium* su *devices* M2M, la Società si è avvalsa di criteri ingiustamente restrittivi essendosi limitata a procedere al rimborso automatico in base ai soli dati rilevabili dai sistemi aziendali di *provisioning* al momento dell'introduzione della funzionalità di blocco e comunque solo laddove le SIM avessero ancora servizi attivi, escludendo così dal rimborso automatico gli utenti – quali ad esempio il segnalante (*omissis*) - che, pur avendo una SIM inserita in apparati M2M al momento del *barring*, avessero già autonomamente disattivato i servizi *premium* rilevati. Ben avrebbe invece potuto, quantomeno per le SIM riconosciute come inserite in device M2M, effettuare ulteriori approfondimenti per individuare attivazioni intervenute nell'arco temporale del fenomeno e rilevare anomalie non rimborsate. Seguendo tale metodologia, la Società ha disposto rimborsi automatici in favore di (*omissis*) linee (per un controvalore economico di euro (*omissis*)).

Di conseguenza, gli aventi diritto al rimborso integrale rimasti esclusi dal rimborso automatico sono stati onerati di avviare le procedure di rimborso mediante reclamo al *customer care*, all'uopo edotto della necessità di procedere alla corresponsione dei rimborsi senza le limitazioni temporali previste dalle procedure di *caring*. Al riguardo, l'affermazione per cui "i rimborsi su richiesta sono stati erogati in maniera ampia e sollecita" resta, tuttavia, priva di concreti riscontri fattuali, specie in presenza di

segnalazioni in atti di senso opposto. La Società, d'altra parte, non ha saputo fornire i dati relativi al numero di reclami ricevuti ed evasi riguardanti le attivazioni su *device* M2M, così dimostrando di non aver assicurato il doveroso monitoraggio sul rispetto direttive impartite al *customer care*, pur necessario a garanzia di un'efficace azione ripristinatoria. Più in generale, è significativo che TIM abbia avuto difficoltà anche a comunicare con puntualità dati certi in ordine ai rimborsi riferiti alla macro categoria "Servizi CSP" (solo da ultimo, con la memoria difensiva, quantificati in euro (*omissis*) per un totale di (*omissis*) casi, a rettifica dei dati precedentemente trasmessi).

Nel confermare la correttezza di quanto accertato nell'atto di avvio del procedimento occorre comunque tener presente, ai soli fini della quantificazione della sanzione, che la Società, a valle della riscontrata attivazione massiva di servizi *premium*, ha provveduto, già prima dell'avvio del procedimento, ad adottare diverse misure tecniche per rafforzare i propri sistemi di sicurezza e controllo (dalla migrazione dei servizi presenti su (*omissis*) alla piattaforma proprietaria (*omissis*), alle misure tecniche implementate e riferite con la nota del 25 marzo 2020) nonché per prevenire attivazioni inconsapevoli (inserimento in *black list* delle SIM inserite in apparati M2M; blocco automatico delle attivazioni di nuovi servizi VAS per i clienti domiciliati *consumer*, per tutti i clienti *business* che aderiscono alle nuove offerte e per le offerte dedicate alla clientela etnica, sospensione delle attivazioni di tutti i servizi su cui sono state riscontrate anomalie).

La Società si è anche adoperata per individuare e rimborsare gli utenti coinvolti, sebbene, come detto, in misura non completamente soddisfacente. Dopo l'avvio del procedimento, pur non avendo compiuto ulteriori analisi per valutare la sufficienza delle azioni già adottate ai fini della piena riparazione del danno economico subito dagli utenti vittima di attivazioni inconsapevoli, la Società, a seguito della presentazione della proposta definitiva di impegni, ha svolto una campagna di comunicazione per rafforzare la consapevolezza degli utenti sulle procedure di *barring* e ha introdotto, da novembre 2020, una procedura rafforzata di acquisizione del consenso mediante inserimento di OTP, per l'acquisto dei servizi VAS, sia in abbonamento che *one shot*, (ad esclusione di quelli, propri o di terzi, che prevedono una fase di registrazione e accesso tramite nome utente e *password*); ha altresì previsto, per le nuove SIM, il *barring* di *default* all'attivazione dei medesimi servizi, impegnandosi, da ultimo ad estendere tale misura anche alle SIM in consistenza entro fine maggio 2021.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 a 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'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura di euro 638.000 pari a undici volte il minimo edittale e che, in tale commisurazione, rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La condotta ha esposto la clientela da rete mobile ad attivazioni e addebiti di servizi *premium* in abbonamento senza il previo consenso e la dovuta consapevolezza. In particolare, la condotta ha senz'altro determinato l'attivazione e l'addebito di servizi *premium* in abbonamento senza il previo consenso su un *target* di clienti (quantificati in non meno di (*omissis*) SIM) che, in ragione dell'impiego della SIM in apparati M2M, può non immediatamente accorgersi dell'attivazione del servizio, correndo così il rischio di subire l'azzeramento del credito telefonico e i conseguenti malfunzionamenti degli apparati su cui è installata la SIM.

Sul fronte delle iniziative volte a tenere indenne la clientela dal pregiudizio economico subito, la Società pur avendo disposto riaccrediti automatici e massivi non ha adottato ogni misura richiesta dall'ordinaria diligenza per appurare l'esatta dimensione del fenomeno e assicurare l'efficace gestione dei reclami.

La condotta, pertanto, può essere considerata di notevole entità e di media durata.

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

La Società ha adottato, sia prima che dopo l'avvio del procedimento, numerose iniziative per porre rimedio alle conseguenze della violazione, migliorando i propri sistemi di sicurezza e di controllo, anche rispetto alle attivazioni su SIM inserite in dispositivi M2M e rafforzando la consapevolezza degli utenti rispetto alla possibilità di applicare il *barring* sulle proprie SIM. In particolare, occorre tener presente l'atteggiamento collaborativo tenuto dalla Società nel corso dell'istruttoria, attraverso le iniziative adottate a seguito della presentazione della proposta di impegni. Al riguardo, attraverso le descritte misure del *barring* di *default* e del sistema di attivazione con OTP, la Società si è adoperata per prevenire l'attivazione senza il previo consenso espresso e documentato dell'utente, dei servizi VAS, non solo in abbonamento ma anche *one shot* (ad esclusione di quelli che prevedono una fase di registrazione e accesso tramite nome utente e *password*); in particolare, il *barring* di *default* sulle nuove SIM e il sistema di attivazione di tali servizi con OTP sono stati introdotti già nelle more della consultazione pubblica avviata dall'Autorità con delibera n. 401/20/CONS, conclusasi con l'adozione, con delibera n. 10/21/CONS, delle medesime misure per i servizi digitali a contenuto in abbonamento con addebito su credito telefonico o in fattura. La Società si è altresì adoperata per individuare e rimborsare la clientela impattata, anche se in misura non completamente soddisfacente.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti dall'art. 1, comma 3-*quater*, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2020, pari a 15,805 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 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, in relazione alla riscontrata attivazione su larga scala di servizi *premium* in assenza del previo consenso degli utenti, ha violato l'art. 1, comma 3-*quater*, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 638.000 (seicentotrentottomila/00), ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla società 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'art. 27, della citata legge n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 638.000,00 (seicentotrentottomila/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. 190/21/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN:

IT54O0100003245348010237900 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.190 /21/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.

Napoli, 10 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba