

DELIBERA N. 192/21/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
TIM S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 71 DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO
CON L'ART. 3, COMMI 5 E 6, DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS
(CONTESTAZIONE N. 2/21/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 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. 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. 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 e di seguito “*Regolamento*”;

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. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dei servizi dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 2/21/DTC, del 25 gennaio 2021, notificato in pari data alla società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”);

VISTA la nota del 24 febbraio 2021 con cui TIM ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione ai sensi dell’art. 9 del *Regolamento*;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenutasi in data 29 marzo 2021;

VISTA la nota del 21 aprile 2021 con cui TIM ha fornito le informazioni e i documenti richiesti in sede di audizione;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con nota pervenuta in data 6 ottobre 2020, un operatore concorrente ha segnalato all’Autorità la violazione, da parte di TIM, degli obblighi previsti dall’art. 3, commi 5 e 6, della delibera n. 252/16/CONS, rappresentando che il citato operatore non provvede, nei termini e secondo le modalità previste dalla citata disposizione, a fornire agli utenti, sia di telefonia fissa che mobile prepagata, la comunicazione annuale relativa alle condizioni economiche sottoscritte. Tale omessa comunicazione avrebbe, secondo il segnalante, l’effetto di: *i*) limitare la facoltà degli utenti di scegliere l’offerta più conveniente sul mercato in base al proprio profilo di consumo; *ii*) apportare a TIM un vantaggio competitivo derivante dal fatto che questo operatore, a differenza degli operatori che ottemperano alle suddette previsioni, non sosterebbe gli oneri connessi all’applicazione di un obbligo regolamentare.

Al fine di verificare quanto segnalato con nota del 9 ottobre 2020, prot. n. 0416034, è stata inviata una richiesta di documenti e informazioni alla quale la Società ha fornito riscontro, con nota acquisita in data 2 novembre 2020 con prot. n. 0453989, dichiarando, tra l’altro, che:

- a partire dal 2017 è stato introdotto un nuovo *layout* della fattura per migliorarne la leggibilità e, pertanto, ogni mese i clienti “postpagati” ricevono tutte le informazioni complete e aggiornate sui contenuti delle offerte attive e sugli importi pagati;

- le informazioni sulle condizioni economiche delle offerte di servizi postpagati in commercializzazione sono: i) presenti sul sito dell'operatore, nelle pagine dedicate alla telefonia fissa e mobile e nella sezione "trasparenza tariffaria"; ii) rese disponibili in qualunque momento e gratuitamente contattando l'assistenza clienti; iii) accessibili tramite *app MyTim* o su area riservata del sito *www.tim.it*; iv) fornite in fase di sottoscrizione dell'offerta (SMS di conferma ordine, *e-mail* riepilogativa dell'ordine concluso, *welcome letter* spedita dopo l'attivazione dell'offerta);
- con riferimento ai servizi prepagati, il cliente viene informato tramite SMS del contenuto delle proprie offerte in diverse situazioni (ad esempio, all'atto dell'attivazione di una nuova linea o di una nuova offerta e quando il consumo raggiunge l'80% e il 100% del *plafond* disponibile).

Sulla base della documentazione acquisita, quindi, si è potuto constatare che TIM non ha comunicato, nei termini e secondo le modalità prescritti a favore degli utenti di telefonia fissa e mobile, le condizioni economiche delle offerte sottoscritte, limitandosi a riportare solo alcune delle informazioni necessarie nell'SMS inviato all'attivazione dell'offerta o in caso di superamento delle soglie di traffico.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 2/21/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 71 del *Codice*, in combinato disposto con l'art. 3, commi 5 e 6, della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del medesimo *Codice*.

2. Deduzioni della società

In relazione alla condotta oggetto di contestazione, TIM ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, TIM ha osservato che la *mission* istituzionale della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità consiste nella protezione degli utenti finali *retail*, che agiscono per finalità non imprenditoriali e stipulano contratti per adesione. Non è un caso che, impregiudicato il potere di procedere d'ufficio, in questa materia il propulsore delle attività istituzionali della Direzione sia tipicamente costituito dalle segnalazioni dei consumatori e/o delle relative associazioni di categoria. Nella fattispecie in esame, viceversa, si rinviene una prima, vistosa, anomalia, ossia che il procedimento non trae origine dalla segnalazione di uno o più consumatori o di una loro associazione, bensì da un operatore concorrente che non avrebbe neppure una legittimazione in senso proprio a domandare l'intervento dell'Autorità nel senso richiesto.

Inoltre, appare significativo che le previsioni regolatorie di cui il denunciante invoca la violazione sono in vigore da oramai 5 anni, senza che nessun utente o associazione di consumatori abbia mai avvertito l'esigenza - anche solo per mere ragioni di principio - di lamentare alcun *vulnus* di tutela.

Nel merito della violazione contestata in relazione alle offerte di telefonia fissa, la Società - dopo aver premesso che queste si caratterizzano per lo più per uno schema molto semplice, integrando fonia e dati a un costo fisso - ha chiarito che, dal mese di gennaio 2017, la fattura è stata arricchita di un nuovo *layout*, in cui, anche con il supporto della grafica a colori, vengono esposte tutte le componenti dell'offerta, scomponendone i relativi costi. Pertanto, il consumatore può monitorare le condizioni economiche a lui riservate con cadenza periodica, rimanendo costantemente aggiornato per l'intera durata del rapporto contrattuale.

A ciò si affianca una molteplicità di ulteriori informative, che, nel loro complesso, realizzano la piena attuazione del principio di trasparenza tariffaria *ex art. 71 del Codice*, cui si ispira anche l'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS. Infatti, tra le varie fonti e momenti in cui viene fornita al consumatore un'informazione tariffaria completa, si ricorda: *i)* il momento di sottoscrizione dell'offerta, (*omissis*); *ii)* l'area riservata al cliente (*MyTIM*), disponibile sia in versione *web* che sull'*app*; *iii)* la sezione "trasparenza tariffaria" del sito *web*; *iv)* il numero gratuito 187.

D'altra parte, in attuazione della Direttiva (UE) n. 2018/1972, la Società ha integrato ulteriormente l'informativa precontrattuale con la scheda sintetica di contratto e (*omissis*).

Per quanto concerne le offerte di telefonia mobile di tipo prepagato, TIM ha evidenziato che, in linea con l'elevato livello di dinamismo concorrenziale del relativo mercato, la Società ha da anni optato per un modello improntato alla massima flessibilità e modularità dei servizi offerti agli utenti, che consente loro di costruirsi il piano tariffario nel modo più rispondente alle proprie esigenze, scegliendo autonomamente all'interno di un'ampia gamma di piani tariffari, offerte e opzioni, liberamente combinabili all'interno del variegato portafoglio commerciale di TIM. Ciò anche al fine di differenziarsi dagli operatori *low cost*, che preferiscono offrire piani *one size fits all*, facendo leva su parametri competitivi, quali prezzo e volumi, a discapito di altri parametri, quali l'estensione della copertura, la stabilità/velocità della connessione, la flessibilità e l'ampiezza della gamma di servizi/opzioni.

Corollario di tale innovativa strategia commerciale è che si predilige l'istantaneità dell'informativa, con un meccanismo che diventa di *live feed* rispetto a un modello statico e retrospettivo che, se si seguisse l'orizzonte temporale annuale, nel caso di TIM interverrebbe in un momento in cui il consumatore ha già esaurito l'opzione acquistata (molte di queste, invero, hanno efficacia limitata nel tempo, si pensi a titolo esemplificativo alle promo "Estate" o "San Valentino") o comunque assumerebbe come riferimento un arco temporale all'interno del quale il consumatore ha modificato e modificherà le proprie preferenze svariate volte.

Tanto chiarito in punto di metodo, TIM ha rimarcato come ha così potuto "attualizzare" e "contestualizzare" il modo, del tutto legittimo, in cui assolvere all'obbligo imposto dall'art. 3, comma 6, della delibera n. 252/16/CONS, come già descritto in fase pre-istruttoria, ossia tramite diversi SMS informativi cui si aggiungono tutti gli ulteriori canali dedicati alla trasparenza tariffaria: *i)* l'area riservata *MyTIM* (*web* e *app*); *ii)* l'apposito ramo IVR introdotto per il numero gratuito 40916, al fine di riepilogare le offerte attive sulla linea e le relative condizioni, particolarmente apprezzato dagli utenti (*omissis*); *iii)* la sezione "trasparenza tariffaria" del sito *web*; *iv)* il numero gratuito 119.

Da un punto di vista sistematico, una lettura "interna" alla delibera n. 252/16/CONS suggerisce che l'interpretazione (rigida e formalistica) dei commi 5 e 6 del relativo art. 3, che viene strumentalmente invocata dal segnalante, non è conforme al principio di proporzionalità e deve ritenersi pacificamente superata alla luce del mutato contesto giuridico-economico di riferimento.

D'altra parte, la stessa delibera, che è un atto amministrativo generale adottato oramai quasi 5 anni fa, esplicita, nelle sue premesse, come in presenza di un "*mutato quadro normativo e di mercato*" vi sia l'indefettibile esigenza di "*procedere ad un sostanziale aggiornamento delle prescrizioni vigenti in ordine agli obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni relative alle condizioni economiche*

dell'offerta degli operatori di comunicazione elettronica". Nella stessa sede, l'Autorità già aveva anticipato come l'esistenza di adeguati "motori di calcolo" - indipendentemente dal fatto che questi fossero gestiti dall'Autorità stessa o da soggetti terzi, purché indipendenti dagli operatori - abilitasse la "comparabilità delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica", in tal modo realizzando l'obiettivo primario della trasparenza tariffaria.

La fonte di tale regolamentazione va ricercata nell'art. 21 della direttiva n. 2002/22/CE, che ha introdotto nel settore delle comunicazioni elettroniche il principio di trasparenza tariffaria.

La norma, invero, si limitava a richiedere agli Stati membri di provvedere "*affinché le autorità nazionali di regolamentazione potessero imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica e/o servizi accessibili al pubblico di comunicazione elettronica di pubblicare informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe vigenti, a eventuali commissioni per cessazione di contratto e a informazioni sulle condizioni generali vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi forniti agli utenti finali e ai consumatori in forma chiara, esaustiva e facilmente accessibile*", non includendovi un obbligo di comunicazione annuale quale quello in discussione.

Tali precisazioni e specificazioni, tuttavia, non costituivano atti necessitati, in quanto, a ben vedere, non erano richiesti né dalla normativa europea, né da quella nazionale di recepimento: esse, dunque, erano e sono necessariamente governate dal principio di proporzionalità. Né tali prescrizioni regolamentari, se dettate, potevano sostanziarsi in monoliti isolati, del tutto avulsi da tutte le altre misure contestualmente previste nell'ordinamento giuridico al fine di assicurare, nel loro complesso, l'obiettivo primario della trasparenza tariffaria.

In altri termini, il bene giuridico da tutelare non era (e non è) il diritto del consumatore a ricevere una comunicazione annuale (diritto inesistente nelle fonti di rango sovranazionale e primario), bensì il diritto di questi di muoversi all'interno di un mercato connotato da elevata trasparenza tariffaria, comunque essa venga assicurata.

Nel corrente contesto giuridico-economico, peraltro, il consumatore non ha certo bisogno di ricevere una comunicazione, annuale e separata, per essere in grado di focalizzare le condizioni della propria offerta, atteso che egli è reso perfettamente edotto delle condizioni economiche allo stesso praticate in ragione dell'azione combinata dei molteplici canali informativi già citati.

Per di più, l'art. 70, comma 4, del *Codice* impone agli operatori di comunicare espressamente e in anticipo eventuali variazioni tariffarie e, dunque, il rilievo contenuto nell'atto di contestazione relativo alla possibile "ignoranza" delle modifiche unilaterali di contratto eventualmente intervenute nel tempo è privo di qualsiasi fondamento.

A ciò si aggiunga che nei 5 anni che sono trascorsi dall'adozione della delibera n. 252/16/CONS le stesse attitudini soggettive del consumatore medio sono profondamente mutate e attualmente, in aggiunta alla pagina *internet* implementata dall'Autorità, in cui è possibile reperire le Carte dei servizi di tutti gli operatori di comunicazioni elettroniche, il mercato ha infatti conosciuto l'esplosione di molteplici portali e *communities* (We TIM, <https://community.tim.it/>) di aggregazione di informazioni e offerte, in cui l'utente - che da soggetto debole passivo diviene sempre più un "consum-attore", proattivamente alla ricerca di "buoni affari" - come comprovato dal costante aumento di portabilità nel mercato mobile e fisso - con poche semplici

azioni, incrocia, confronta, compara e commenta l'intero portafoglio di offerte dell'operatore di appartenenza e di tutti gli altri operatori.

In tale contesto, dunque, la radicale trasformazione del mercato comporta la necessità di procedere a un sostanziale aggiornamento, quantomeno in via ermeneutica, delle prescrizioni di cui alla delibera n. 252/16/CONS.

Per quanto riguarda, inoltre, il contenuto informativo delle fatture, non può non ricordarsi il procedimento di consultazione pubblica avviato con la delibera n. 225/19/CONS e tuttora in corso, avente a oggetto, tra le altre cose, proprio la trasparenza del documento di fatturazione (c.d. "bolletta 2.0"). Nell'ambito di tale consultazione, infatti, l'Autorità ha proposto al mercato molteplici interventi tesi ad aumentare ulteriormente la leggibilità e la completezza del rendiconto periodico fornito al cliente.

In sede di audizione, la Società ha ribadito che nella fattura periodica mensile sono riportate, con *layout* dettagliato e facilmente comprensibile, tutte le voci di costo associate a una determinata offerta di tipo fisso, oltre alla facoltà (*omissis*), che esplicita ancor meglio le informazioni contenute nella fattura medesima.

Inoltre, la Società ha dichiarato di voler adottare le seguenti ulteriori iniziative, utili a migliorare ancor più la già elevata trasparenza informativa: (*omissis*).

Da ultimo, la Società ha osservato che occorre tener conto anche delle nuove disposizioni introdotte dal nuovo *Codice europeo delle comunicazioni elettroniche* di cui alla direttiva (UE) n. 2018/1972, entrate in vigore a partire dal 21 dicembre 2020, sulla cui base si dovrebbero ritenere ormai superati, ovvero implicitamente abrogati, gli obblighi imposti dalla delibera asseritamente violata, che peraltro non risultano essere stati notificati alla Commissione.

Su richiesta dell'Autorità, la Società ha successivamente inviato (*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.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni difensive sostenute dalla TIM S.p.A. non risultano idonee a escludere la responsabilità della Società in ordine alle violazioni contestate per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, preme evidenziarsi che, contrariamente a quanto eccepito da TIM, ai sensi dell'art. 4, comma 1, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 581/15/CONS, "[f]ermo restando il potere sanzionatorio dell'Autorità esercitato d'ufficio ai sensi dell'articolo precedente, tutti i soggetti interessati e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi possono segnalare all'Autorità presunte violazioni della normativa di settore" e, pertanto, deve ammettersi la piena legittimità soggettiva di un operatore come Iliad a presentare, al pari degli altri soggetti contemplati, una circostanziata segnalazione di eventuali violazioni della normativa di settore.

Fatta tale doverosa premessa, la condotta oggetto di contestazione non può che essere esaminata alla luce della *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del *Codice*, che consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte contrattuali consapevoli. In questa prospettiva, mentre

l'art. 70 del *Codice* prescrive i contenuti contrattuali minimi che il contratto deve esplicitare, l'art. 71 richiede che la diffusione delle informazioni su tariffe e condizioni di uso dei servizi avvenga secondo determinati canoni e con le modalità disciplinate dalla normativa vigente, al fine di favorire al massimo la comparabilità tra le diverse offerte.

In base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, l'Autorità, con la delibera n. 252/16/CONS, ha fissato chiari principi in materia di trasparenza tariffaria, per permettere agli utenti di avere piena conoscenza delle condizioni delle diverse offerte, anche promozionali, sottoscritte e di disporre, pertanto, di dati di confronto completi e accurati in modo da esercitare con piena consapevolezza la scelta dell'offerta ritenuta più conveniente per il proprio profilo di consumo. In tale prospettiva, l'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, nel ribadire l'obbligo di carattere generale di formulare condizioni economiche trasparenti, prescrive, al comma 5 che “[a]lmeno una volta l'anno, l'operatore comunica all'utente in forma scritta tutte le condizioni economiche sottoscritte, fermo restando il diritto del consumatore di conoscerle in qualsiasi momento e gratuitamente” mentre al successivo comma 6 specifica che “[i]n caso di servizi prepagati, la comunicazione di cui al comma 5 avviene tramite SMS ovvero e-mail e, comunque, garantendo all'utente modalità che prevedano l'accesso interattivo alla rete internet”.

In tale contesto, si osserva, *in primis*, che il precipuo scopo che la norma in esame si prefigge è di offrire la possibilità agli utenti di conoscere, in un dato momento storico, tutte le condizioni economiche delle offerte sottoscritte e attive sulla propria utenza, in maniera tale da poter agevolmente verificare se, alla luce delle altre offerte presenti sul mercato nel medesimo momento, esse siano ancora rispondenti alle proprie esigenze di consumo e di spesa.

Per tale ragione non appaiono dirimenti le argomentazioni addotte dal Società circa la presunta staticità dell'informativa annuale, la quale non terrebbe conto delle eventuali variazioni intervenute nel corso dell'anno per effetto di cambi di piano tariffario o attivazione di nuove offerte, posto che risulta rilevante unicamente la “fotografia” delle offerte in consistenza e delle relative condizioni economiche applicate nel momento stesso in cui è resa l'informativa. Ne discende che l'elenco di informazioni visualizzabile in fattura, piuttosto che nell'Area personale o nell'*App*, non può assurgere al livello di una sintesi *ad hoc* in cui siano illustrate complessivamente le condizioni economiche che possano immediatamente far percepire i costi ricorrenti riferiti ai singoli servizi di cui fruiscono gli utenti e la conseguente spesa che ne deriva. Tale prospetto economico disvela il suo maggior valore proprio laddove, in ipotesi, nel corso dell'anno l'utente abbia mutato le offerte attive – eliminandone alcune oppure aggiungendone altre – ovvero siano intervenute modifiche unilaterali di contratto, tutt'altro che infrequenti, le cui informative spesso si limitano a riportare l'oggetto della modifica, quale, a titolo esemplificativo, l'incremento di prezzo.

Per altro verso, la comunicazione *de qua* assolve un'altra specifica funzione consistente nel richiamare periodicamente l'attenzione degli utenti circa le condizioni attuali e complessive delle offerte presenti sulle proprie utenze onde comprendere se risultano attivi servizi mai richiesti o condizioni diverse da quelle prospettate in fase precontrattuale, anche al fine della comparazione con le offerte presenti sul mercato.

Va, inoltre, rimarcato, rispetto alla facoltà di conoscere sempre e in qualunque momento i dettagli della propria offerta accedendo all'Area personale o tramite l'*App*, che tale modalità di consultazione risulta necessaria, ma non sufficiente, ad assolvere

l'obbligo regolamentare e, d'altra parte, TIM ha fornito dati numerici che attestato come (*omissis*) dei clienti appartenenti al segmento della telefonia fissa, e (*omissis*) nel caso della telefonia mobile, si avvalga di tali canali informativi.

Da ultimo, in merito all'asserita abrogazione implicita della delibera n. 252/16/CONS a opera della direttiva (UE) n. 2018/1972 si evidenzia che l'art. 102, comma 3, dispone che “[i] fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina forniscono ai consumatori una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del paragrafo 1”. A tal proposito, giova rammentare che tale disposizione è ricollegabile all'obbligo di fornire, prima della conclusione del contratto, una informativa agli utenti attinente alle principali caratteristiche giuridiche, tecniche ed economiche dei servizi offerti, previsione questa che appare affiancare, e non sostituire, il diverso obbligo di comunicare annualmente le condizioni economiche delle offerte sottoscritte.

Tanto premesso, non può che confermarsi, stante l'attualità della condotta contestata come desumibile anche dalla documentazione in atti trasmessa dalla società segnalante il 17 maggio 2021 a integrazione della denuncia presentata in data 6 ottobre 2020, quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, non avendo la Società addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità.

Ai fini della quantificazione della sanzione, tuttavia, appaiono meritevoli di apprezzamento le iniziative assunte dalla Società tese a garantire, alle diverse categorie di clientela, una più efficace comunicazione – seppure non ancora completamente conforme al dettato regolamentare - delle condizioni economiche dei servizi contrattualizzati.

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'art. 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 nella misura del doppio del minimo edittale, pari a euro 116.000,00 (centosedicimila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

L'omessa comunicazione annuale delle condizioni economiche sottoscritte, sia per le offerte di tipo postpagato che per quelle mobili di tipo prepagato, ha leso il diritto degli utenti di poter disporre di informazioni complete e aggiornate in merito ai costi previsti per i servizi in consistenza al fine di poterli comparare con quelli contemplati dalle altre offerte presenti sul mercato e valutarne la convenienza, nonché la rispondenza al proprio

profilo di consumo e di spesa. Va considerato, tuttavia, che la violazione è riferibile all'anno 2020 e, pertanto, è di durata media e di media entità;

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha intrapreso iniziative utili a garantire una più efficace comunicazione su base annuale delle condizioni economiche delle offerte postpagate e mobili prepagate sottoscritte dagli utenti, seppure non pienamente conformi agli obblighi regolamentari violati;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 71 del *Codice*, in combinato disposto con l'art. 3, commi 5 e 6, della delibera n. 252/16/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2020, pari a 15,81 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, 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 comunicato agli utenti, nei termini e secondo le modalità prescritti, le condizioni economiche delle offerte postpagate e mobili prepagate sottoscritte, in difformità da quanto previsto dall'art. 71 del *Codice* in combinato disposto con l'art. 3, commi 5 e 6, della delibera n. 252/16/CONS;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 116.000,00 (centosedicimila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

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 l. 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 116.000,00 (centosedicimila/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. 192/21/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. 192/21/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
Laura Aria

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