



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 202/18/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON
GLI ARTICOLI 4 DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS E 1, COMMA 2, DELLA
DELIBERA N. 326/10/CONS
(CONTESTAZIONE N. 12/17/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 aprile 2018;

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

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito il *“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. 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. 529/14/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”*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

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

VISTA la delibera n. 326/10/CONS, del 1 luglio 2010, recante “Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”;

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. 12/17/DTC del 3 novembre 2017;

VISTA la nota del 1 dicembre 2017 con la quale 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 20 dicembre 2017;

VISTA la nota del 19 gennaio 2018 con la quale la società TIM S.p.A. ha trasmesso i documenti richiesti in sede di audizione;

VISTA la nota del 2 marzo 2018 con cui è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società TIM S.p.A. al fine di acquisire ulteriori dati ed informazioni utili all’istruttoria e contenenti la contestuale comunicazione di sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta di dati ed informazioni trasmessa dalla società TIM S.p.A. in data 22 marzo 2018;

VISTA la nota del 29 marzo 2018 con cui è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società TIM S.p.A. al fine di acquisire ulteriori dati ed informazioni utili all’istruttoria e contenenti la contestuale comunicazione di sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta di dati ed informazioni trasmessa dalla società TIM S.p.A. in data 9 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle attività di competenza, l'Autorità ha ricevuto, a partire dal mese di agosto 2017, diverse segnalazioni da parte di utenti che, in quanto già clienti della società TIM S.p.A. (di seguito la "Società" o "TIM"), hanno lamentato la mancata possibilità di passare gratuitamente dal piano tariffario di base denominato "*TIM One Prime Go*" (il quale prevede, indipendentemente dal traffico a consumo sviluppato, un costo fisso settimanale pari a 0,49 cent/€) ad altro piano tariffario di base a consumo senza costi fissi. In particolare, i segnalanti hanno evidenziato che il gestore ha automaticamente attivato, senza alcuna preventiva informativa contrattuale anche in merito a eventuali piani alternativi, il profilo tariffario "*TIM One Prime Go*" per coloro che hanno aderito a offerte specifiche (quali ad esempio l'offerta di *win back* denominata "*TIM Ten Go*"), ovvero acquistato una nuova SIM card, e successivamente ha chiesto un importo pari ad euro 3,00 per effettuare il passaggio verso il piano base a consumo senza costi fissi denominato "*TIM Base New*".

Si è, pertanto, proceduto a effettuare mirate verifiche d'ufficio in data 9 e 16 ottobre 2017, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale www.tim.it, dalle quali è emerso che:

- il piano base denominato "*TIM One Prime Go*" prevede un costo fisso pari a 49 cent/€ a settimana (con le prime 4 settimane gratuite per nuove attivazioni), 19 cent/€ al minuto per il traffico voce, con scatto alla risposta di 20 cent/€, 16 cent/€ per ciascun SMS e "*tanti vantaggi gratuiti ed esclusivi*" (ad esempio chiamate e SMS illimitati verso un numero TIM a scelta). Il piano in questione risulta, altresì, disponibile su nuova TIM card TIM One Prime go, il cui costo è di 10 euro, comprensivo di 5 euro di traffico ricaricabile incluso. Nella sezione "Trasparenza tariffaria", tuttavia, il prospetto informativo di tale piano non indica alcun costo fisso settimanale, ma unicamente i costi a consumo per il traffico voce e SMS e la gratuità dell'attivazione per i nuovi clienti (anche in portabilità) o del passaggio a tale piano per coloro che già sono clienti;
- l'altro piano base alternativo denominato "*TIM Base New*" prevede un costo pari a 23 cent/€ al minuto per il traffico voce, con scatto alla risposta di 20 cent/€, e 19 cent/€ per ciascun SMS inviato (nessun costo fisso settimanale). Per attivare detto piano è contemplato un costo, per i già clienti, pari a 7 euro presso i punti vendita ovvero 3 euro tramite altri canali (es. in modalità *self* via *web* o chiamando il 40916).

Sulla base di tali elementi, si è constatato che la Società, in ordine alla attivazione del piano base denominato "*TIM One Prime Go*" non ha fornito agli utenti una completa informativa circa le condizioni economiche di detto piano, sia al momento dell'adesione al contratto che nei prospetti pubblicati sul sito aziendale, e, nel contempo, non ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

garantito ai clienti di passare in maniera gratuita ad altro piano di base a consumo senza costi fissi.

Tanto premesso, con atto n. 12/17/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli artt. 70 e 71 del *Codice*, in combinato disposto con gli artt. 4 della delibera n. 252/16/CONS e 1, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS.

2. Deduzioni della società

La Società, in relazione al primo profilo oggetto di contestazione, concernente la mancata trasparenza informativa circa le condizioni economiche del profilo base “*TIM One Prime Go*”, ha evidenziato di aver rispettato le previsioni che impongono di rendere gli utenti edotti delle condizioni contrattuali e di pubblicare informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe delle singole offerte.

Infatti, all’atto di attivazione di tale profilo, sono state sempre rese informazioni complete in ordine alle relative condizioni economiche, come desumibile dal modulo ex-consensi (che viene fornito al cliente quando attiva una linea), dalla scheda informativa del piano per gli addetti ai negozi, pubblicata sul portale TIM STILE e rivolto al personale commerciale, nonché dall’adesivo fornito sulle TIM Card.

A tal proposito, la Società ha ammesso che, nel prospetto informativo pubblicato sul sito aziendale nella sezione “Trasparenza tariffaria”, a causa di un mero errore materiale e per un breve periodo, non è stata ricompresa l’indicazione del costo fisso settimanale di 0,49 cent/€; si è, tuttavia, trattato di un errore che non ha inciso sulla piena comprensione delle condizioni caratterizzanti il piano. A riprova di quanto affermato, la Società ha rammentato, allegando la relativa documentazione, che la scheda contenente le condizioni economiche dell’offerta è stata trasmessa all’Autorità a fine settembre 2017, come previsto dall’art. 4, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS, e tali condizioni sono state pubblicate sul sito aziendale, nella sezione “Trasparenza tariffaria”, anche se è stata caricata una versione di scheda errata, in quanto non contenente l’indicazione del costo fisso. D’altra parte, tutte le informazioni del piano in esame sono, comunque, state pubblicate, sin dalla sua introduzione, anche nella parte principale del sito aziendale, il quale contiene la descrizione di tutte le offerte (sezione “offerte”, sottosezione “piani base”) e risulta consultabile dai visitatori del sito con modalità identiche rispetto alla sezione “Trasparenza tariffaria” (entrambe le sezioni sono richiamate con collegamento diretto dalla *home page*, e la sezione “offerte” appare ben visibile in alto accanto a “prodotti” e “assistenza”). In ogni caso, i primi giorni di novembre 2017, TIM, verificato l’errore di caricamento, ha provveduto immediatamente a integrare la scheda presente nella sezione “Trasparenza tariffaria”, inserendo l’indicazione del costo fisso settimanale.

La Società, pertanto, ha concluso che le condizioni del profilo di base sono state rese integralmente e adeguatamente conoscibili, anche nel breve periodo in cui è stata pubblicata la scheda mancante dell’indicazione del costo fisso: circostanza confermativa dell’assenza di qualunque volontà decettiva di fornire al mercato informazioni incomplete e dimostrata dall’accessibilità delle informazioni pubblicate nella sezione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dedicata a tutte le offerte, la quale è, evidentemente, la più “cliccata” dagli utenti che intendano conoscere le caratteristiche dei profili offerti da TIM.

In ordine al secondo profilo oggetto di contestazione, concernente le condizioni applicate per passare al profilo di base “*TIM Base New*”, TIM ha ritenuto che, a decorrere dal 15 giugno 2017, ossia dall’entrata in vigore del Regolamento (UE) n. 2012/531, come modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, in materia di *roaming* all’interno dell’Unione europea, non permanesse alcun obbligo di consentire gratuitamente detto passaggio. Nel periodo di vigenza della delibera n. 326/10/CONS, infatti, TIM ha sempre garantito la presenza, tra le proprie offerte, di un profilo base avente le caratteristiche prescritte, ossia una tariffazione a consumo senza costi di attivazione; nel 2010, infatti, è stato introdotto il piano a consumo denominato “*TIM Base*”, poi evoluto in “*TIM a Secondi*” (cui gli utenti hanno sempre potuto accedere gratuitamente), ai quali è stato successivamente affiancato l’ulteriore piano base “*TIM Base New*” con costo di attivazione, a partire dal 15 giugno 2017, variabile a seconda del canale commerciale utilizzato. L’eliminazione del piano con accesso gratuito è avvenuta in corrispondenza dell’entrata in vigore del regime RLAH (*Roaming Like At Home*), in quanto da tale momento è venuta meno la ragione giustificatrice della delibera n. 326/10/CONS, consistente nel garantire l’offerta di piani tariffari di base conformi alle premesse riportate nel provvedimento medesimo e collegate alla specifica normativa comunitaria.

Nella consapevolezza dei cambiamenti cui, nel tempo, è stata sottoposta la disciplina del *roaming* internazionale, TIM nel 2009 ha introdotto un profilo tariffario coerente con la normativa comunitaria, ma ha collegato la sua validità temporale all’effettiva vigenza del Regolamento (UE) n. 544/2009. Ebbene, posto che tale Regolamento si è progressivamente evoluto in base ai successivi interventi dell’Unione europea sul tema e, da ultimo, è stato radicalmente innovato dal Regolamento RLAH (del 2015, entrato tuttavia in vigore a giugno 2017), il quale impone a carico degli operatori mobili obblighi diversi e più pregnanti relativi non al singolo profilo, ma a tutte le offerte – finalizzati all’allineamento delle condizioni economiche per il traffico nei Paesi UE a quelle contemplate per il traffico nazionale – TIM ha ritenuto, in completa buona fede, che la nuova disciplina comunitaria avesse superato e assorbito le prescrizioni dettate nella vigenza del precedente quadro regolatorio a cui la delibera n. 326/10/CONS ha dato attuazione. Avendo TIM adempiuto ai nuovi obblighi, ed essendo venute meno, per effetto dell’entrata in vigore della nuova disciplina, le premesse che giustificavano gli obblighi imposti dalla delibera n. 326/10/CONS, la Società ha considerato di non essere più vincolata a mantenere il profilo base con passaggio gratuito, come del resto già comunicato all’Autorità in sede di impegni 2009 in un’ottica di massima trasparenza e collaborazione.

Pur nella consapevolezza di aver agito correttamente, TIM, a seguito dei reclami ricevuti, ha provveduto, ancor prima di ricevere l’atto di contestazione dell’Autorità, a porre in essere iniziative finalizzate a venire incontro alle esigenze manifestate dagli utenti. In particolare, per quanto riguarda la trasparenza informativa del profilo “*TIM One Prime Go*”, la Società, avvedutasi dell’errore commesso nel caricamento della scheda informativa dell’offerta nella sezione “Trasparenza tariffaria”, e prima di ricevere la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contestazione, ha corretto il prospetto, inserendo la scheda comprensiva dell'unica indicazione mancante, ossia il costo fisso settimanale pari a 0,49 cent/€. In ordine al costo richiesto per il passaggio al piano base “*TIM Base New*”, la Società ha deciso di eliminarlo e, pertanto, a partire dal 3 novembre 2017, i clienti interessati hanno potuto effettuare il passaggio gratuito al diverso profilo di base. A tal proposito, la Società ha evidenziato che le attività necessarie a implementare tale modifica sulle piattaforme informatiche aziendali sono state avviate già dal mese di settembre 2017.

Conformemente al modello aziendale di implementazione di cambiamenti nei *software* delle applicazioni *core business*, proprio al fine di tutelare gli utenti da potenziali disservizi, l'intervento suddetto è stato realizzato secondo una logica in tre fasi (progettazione, sviluppo e collaudo), con tempistiche coerenti con i rilasci informatici già programmati per l'esercizio dei sistemi impattati.

In conclusione, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio e, in subordine, la valutazione, ai fini dell'eventuale irrogazione di una sanzione di carattere pecuniario, della circostanza che la condotta contestata si è protratta per un periodo di tempo limitato e che la Società ha immediatamente adottato i correttivi utili a garantire la tutela degli utenti.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si osserva che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del *Codice* consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli.

In questa prospettiva, la diffusione delle informazioni tariffarie secondo determinate modalità, disciplinate dalla normativa vigente, è finalizzata a favorire al massimo la comparabilità tra le diverse offerte mediante la piena conoscenza delle condizioni giuridiche ed economiche dei singoli servizi offerti dai diversi operatori presenti nel medesimo mercato.

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, in più occasioni è intervenuta a dettare la disciplina di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. È il caso della delibera n. 252/16/CONS, con cui sono stati fissati chiari principi in materia di trasparenza tariffaria, atti a far sì che gli utenti potessero apprendere, attraverso canali informativi differenziati, le condizioni delle diverse offerte proposte dagli operatori medesimi. A tal fine, onde agevolare anche la schematizzazione degli elementi contrattuali ritenuti più rilevanti rispetto alle eventuali scelte degli utenti, alla citata delibera è stato allegato un prospetto che gli operatori sono tenuti a compilare e pubblicare sui rispettivi siti aziendali nell'apposita sezione “Trasparenza tariffaria”.

In relazione alla violazione degli obblighi informativi collegati al piano tariffario “*TIM Prime One Go*”, si osserva che già in fase pre-istruttoria sono emerse diverse



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

criticità relative alla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni concernenti le condizioni di offerta, in quanto sono state rilevate evidenti omissioni circa la presenza di un costo fisso settimanale indipendente dal traffico a consumo sviluppato.

Le difese svolte dalla Società non possono ritenersi adeguate, in quanto fondate sostanzialmente sulla consapevolezza della sussistenza di errori e mancati aggiornamenti delle schede tariffarie pubblicate sul sito aziendale, cui si è posto rimedio solo dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo* e, come da documentazione agli atti, in data 10 novembre 2017. A tal proposito, va anche respinta l'obiezione sollevata con riferimento alla presunta assenza di osservazioni da parte dell'Autorità cui è stata trasmessa, ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS, la scheda informativa del piano in questione, posto che, come dichiarato dalla medesima Società, tale scheda è stata inviata non al momento del lancio dell'offerta (28 novembre 2016), bensì solo a fine settembre 2017, formando subito oggetto di apposite verifiche che hanno, appunto, determinato l'avvio del presente procedimento sanzionatorio.

D'altra parte, la Società, nel corso dell'istruttoria procedimentale, non ha neppure prodotto una modulistica contrattuale, ovvero un documento contenente precise linee guida per gli addetti, da cui si evincesse che gli utenti, soprattutto se aderenti a offerte riservate (come quelle di *win back*), sono stati resi pienamente edotti delle condizioni economiche del piano in esame attivato automaticamente e della facoltà di scegliere piani alternativi che non prevedessero un costo fisso settimanale. Al riguardo, deve osservarsi che gli unici documenti allegati dalla Società presentano un'integrazione informativa dei moduli contrattuali, circa la presenza del costo fisso settimanale, datata 20 marzo 2017 e una nota di sintesi intitolata "Nuovo piano tariffario TIM One Prime Go - Articolo formativo e informativo su TIM Stile (portale per addetti vendite)", la quale chiarisce che "*Le nuove linee TIM nascono con il piano tariffario TIM One Prime Go che ha caratteristiche e vantaggi esclusivi*" con successiva raccomandazione per gli addetti di evidenziare agli utenti tali vantaggi e senza nulla aggiungere alla facoltà di scegliere un altro piano base con semplice tariffazione a consumo.

Il *modus operandi* della Società, pertanto, si è rivelato difforme da quanto normativamente previsto, ossia presentare le offerte, attraverso tutti i canali previsti per attivare o aderire al contratto, in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile, al fine di consentire un consapevole esercizio del diritto di scelta degli utenti, i quali vorranno beneficiare delle offerte economicamente più vantaggiose. Tale facoltà presuppone, necessariamente, un elevato grado di diligenza professionale da parte del fornitore del servizio e in special modo nel caso di offerte base sulle quali, di frequente, vengono poggiate eventuali opzioni tariffarie i cui costi, in concreto, risulterebbero inspiegabilmente incrementati in assenza di adeguata informativa circa la presenza di altri costi fissi riferiti proprio al piano base attivato di *default*.

In ordine agli addebiti mossi per la mancata gratuità dei passaggi richiesti dai clienti verso altri piani base senza un costo fisso, appare opportuno evidenziare che, con l'adozione della delibera n. 326/10/CONS, anche in coerenza con le modifiche intervenute a livello comunitario, si è inteso garantire una maggiore tutela agli utenti assicurando piena trasparenza delle condizioni economiche dei piani tariffari di base per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i servizi voce, traffico dati e SMS ed adeguata informativa circa la possibilità, offerta agli utenti già clienti, di passare ai nuovi piani in maniera gratuita.

In via preliminare, occorre chiarire, rispetto a quanto sostenuto dalla Società in ordine al presunto venir meno degli obblighi previsti dalla citata delibera, il quadro giuridico di riferimento come progressivamente evolutosi e modificatosi dal 2009 a oggi.

In particolare, deve rammentarsi che la delibera n. 326/10/CONS è stata adottata sulla scia delle considerazioni espresse dagli organi comunitari nell'anno 2009 e racchiuse nel Regolamento (CE) n. 544/2009, del 18 giugno 2009, che ha modificato il Regolamento (CE) n. 717/2007 relativo al *roaming* sulle reti mobili pubbliche all'interno della Comunità, con particolare riguardo alla necessità di adottare una modalità di calcolo dei costi dei servizi di telefonia vocale uniforme e basata su di una tariffazione al secondo con eventuale scatto alla risposta non superiore a 30 secondi. Il successivo Regolamento (UE) n. 2012/531 ha rifiuto il precedente Regolamento (CE) n. 544/2009 con abrogazione espressa del solo art. 1, confermando per il resto tutto quanto già disposto. Al riguardo, giova rimarcare che la necessaria disponibilità di piani tariffari a consumo con tariffazione a secondi è contenuta nei punti 52 e 53 delle premesse al Regolamento (UE) n. 2012/531, nonché nell'art. 8, comma 2, del medesimo Regolamento a norma del quale: *“ogni fornitore di roaming impone ai propri clienti in roaming una tariffa calcolata al secondo per la fornitura di tutte le chiamate in roaming regolamentate, sia in entrata che in uscita, a cui si applica un'eurotariffa per chiamate vocali. Il fornitore di roaming può applicare alle chiamate in uscita soggette ad un'eurotariffa per chiamate vocali un periodo iniziale minimo di tariffazione non superiore a 30 secondi”*. In tale contesto, le novità introdotte dal successivo Regolamento (UE) n. 2015/2120 non hanno innovato nulla sul punto, avendo unicamente definito tempi e modalità del passaggio al RLAH, ossia alla possibilità riconosciuta agli utenti di usufruire dei piani tariffari nazionali anche all'interno dell'Unione europea.

In considerazione delle difese svolte dalla Società, si è ritenuto opportuno disporre un primo supplemento istruttorio al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione relativi alla portata degli effetti della condotta contestata. In particolare, è stata trasmessa una dettagliata richiesta di informazioni e documenti concernente: *i*) il numero di SIM attivate, a decorrere dal 28 novembre 2016, con il profilo *“TIM Prime Go”* e il numero di reclami ricevuti, a decorrere dalla medesima data, per l'attivazione di detto profilo; *ii*) il numero di richieste ricevute dai clienti, nel periodo compreso tra il 28 novembre 2016 e il 2 novembre 2017, per il passaggio ad altro piano base senza costi fissi ovvero al piano *“TIM Base New”*, con indicazione analitica dei costi eventualmente addebitati per tali richieste a seconda del canale prescelto (*call center* ovvero punto vendita); *iii*) il numero di reclami ricevuti per la contestazione dei costi addebitati per i passaggi richiesti ad altri piani base alternativi senza costo fisso, numero di quelli gestiti (con indicazione anche del numero di reclami non accolti e motivazioni addotte) ed entità complessiva dei rimborsi effettuati; *iv*) caratteristiche giuridiche ed economiche del piano base *“TIM a secondi”*, modalità di informativa sulla sua gratuità anche in caso di passaggio da altri piani, trasmissione dei prospetti tariffari e schede *web* pubblicate nelle diverse sezioni del sito aziendale e indicazione del numero di passaggi richiesti dal piano *“TIM One*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Prime Go”; v) nuove informative diffuse a seguito dell’eliminazione, a far data dal 3 novembre 2017, dei costi previsti per il passaggio dal profilo “*TIM One Prime Go*” al piano “*TIM Base New*”.

La Società, con i documenti e le informazioni trasmessi all’Autorità quale riscontro alle predette richieste di supplemento istruttorio, ha premesso che il piano “*TIM One Prime Go*” è stato introdotto a novembre 2016 in aggiunta ai piani base “*TIM a Secondi*” (senza costo fisso e con possibilità di accesso gratuito) e “*TIM Base New*” (piano base a consumo, senza costo fisso e con possibilità di accesso gratuito). Dal 1 maggio 2017 è stato previsto un costo per il passaggio a “*TIM Base New*”, rimanendo attivo il piano base “*TIM a Secondi*” con possibilità di accesso gratuito, mentre dal 15 giugno 2017 è stato eliminato il piano base “*TIM a Secondi*” ed è stato introdotto un costo per il passaggio al piano “*TIM Base New*” poi eliminato dal 3 novembre 2017. In ogni caso, è sempre stata fornita completa informativa, sia tramite sito *web* che mediante *call center* e IVR, in merito all’esistenza e alle caratteristiche di tali piani base.

Rispetto alle puntuali richieste dell’Autorità, la Società ha dichiarato che:

- le SIM attivate con il profilo “*TIM One Prime Go*” nel periodo dal 26 novembre 2016 al 4 novembre 2017 sono state pari a (*omissis*) unità e i reclami ricevuti in relazione a tale profilo dal 1 novembre 2016 al 31 ottobre 2017 sono stati pari a (*omissis*). A tal proposito, TIM ha precisato che sui sistemi a disposizione degli operatori del *Customer Care* esiste una sola tipologia di *trouble ticket* attinente al piano “*TIM One Prime Go*”. I dati forniti, pertanto, si compongono di tutte le doglianze che fisiologicamente possono accompagnare l’introduzione di un nuovo profilo tariffario;
- le richieste di passaggio ad altro piano base avanzate dai clienti dal 28 novembre 2016 al 5 novembre 2017 sono state complessivamente (*omissis*) di cui (*omissis*) presentate a partire dal 1 maggio 2017. In ordine ai costi sostenuti dagli utenti, TIM ha ribadito che dal 1 maggio al 2 novembre 2017 non era previsto alcun costo per il passaggio al piano base “*TIM a Secondi*”, mentre, per il passaggio al piano base “*TIM Base New*” era previsto un costo di 3 euro da tutti i principali canali commerciali (*Call center* 119, *web*, IVR 40916) e di 7 euro per il solo canale Negozi. Dal 3 novembre 2017, invece, tale passaggio è tornato a essere gratuito da tutti i canali commerciali ed è stata eliminata la possibilità di effettuare il cambio piano presso i punti vendita. In dettaglio, a partire dal 1 maggio 2017, (*omissis*) clienti hanno sostenuto un costo di 3 euro per il passaggio al piano “*TIM Base New*” tramite *call center*, *web* o IVR, mentre (*omissis*) utenti hanno sostenuto in costo di 7 euro per il cambio di piano effettuato presso i punti vendita;
- il numero di reclami tracciati sui sistemi è stato pari a (*omissis*) di cui il (*omissis*) è stato gestito mediante rimborsi di importo pari, complessivamente, a euro (*omissis*).
- al momento del lancio dell’offerta, il piano base “*TIM a secondi*” è stato pubblicizzato mediante i consueti canali di comunicazione, ossia sito *web*, sezione “*Trasparenza tariffaria*”, schede informative, *call center* e IVR. TIM



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

non ha potuto recuperare la scheda tariffaria disponibile durante il periodo di sottoscrivibilità dell'offerta e ha fornito l'attuale schermata del sito aziendale dove sono elencati i piani base attualmente in commercializzazione. In aggiunta, la Società ha comunicato che la conoscenza di tale piano è rintracciabile anche su *internet*, ad esempio all'indirizzo <https://www.mondomobile.it/67851-tim-cambio-tariffa-base-gratis>, in cui è riportato un *forum* del 4 giugno 2017 con l'indicazione della possibilità e della modalità concreta per i clienti di passare a detto piano. Per quanto riguarda, infine, le richieste di passaggio dal piano "*TIM One Prime Go*", il numero totale delle stesse è stato pari a (*omissis*).

In considerazione, tuttavia, di quanto dichiarato dalla Società in relazione alle modifiche apportate, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ai prospetti informativi e alle schede *web* presenti sul sito aziendale, si è provveduto a svolgere ulteriori verifiche d'ufficio, in data 16 e 23 marzo 2018, mediante la consultazione del sito www.tim.it/offerte/mobile/voce-e-internet/piani-base e si è potuto constatare che: a) la Società ha provveduto a sostituire il prospetto tariffario del piano "*TIM One Prime Go*" inserendo l'informazione circa il costo fisso settimanale; b) nella scheda *web* relativa al piano "*TIM Base New*" è stata modificata l'informazione relativa al costo previsto per i passaggi richiesti dagli utenti già clienti, specificando che è "*gratis in promozione anziché 3 euro*"; c) dal 17 dicembre 2017, TIM ha lanciato un nuovo piano base denominato "*TIM semplice*", avente le caratteristiche previste dalla delibera n. 326/10/CONS, per il quale è prevista, nella sezione "offerte", la gratuità di attivazione, mentre nel prospetto presente nella sezione "Trasparenza tariffaria" è contemplato per i già clienti un costo di attivazione pari a 3 euro.

Alla luce di tali risultanze istruttorie, deve ritenersi che la Società, in merito alle omissioni informative relative alle condizioni giuridiche ed economiche del piano "*TIM One Prime Go*" e alle facoltà di scelta riservate agli utenti al momento dell'adesione al contratto, abbia adottato misure idonee a colmare parzialmente le precedenti lacune e non accompagnate da parallele iniziative volte a garantire la corretta informativa, finalizzata alla migliore decisione contrattuale, in ordine ai diversi piani di base disponibili. Appare, infatti, emblematico che la Società, essa stessa incapace di produrre il prospetto informativo del piano "*TIM a secondi*" dismesso solo lo scorso giugno (e che, viceversa, doveva ancora risultare presente nella sezione "Trasparenza tariffaria" tra i piani non più sottoscrivibili), riconosca la funzione informativa di un *forum* su *internet* - anche solo per apprendere che era possibile passare gratuitamente a detto piano - quasi a voler ammettere che gli utenti debbano rivolgersi ad altre fonti piuttosto che a quelle istituzionalmente previste.

Rispetto ai profili di violazione della delibera n. 326/10/CONS, è emerso che le argomentazioni addotte si palesano come contraddittorie e rivelatrici di una strategia aziendale che ha comportato l'automatico prelievo di somme non dovute e l'eventuale rimborso di quanto già prelevato solo a seguito della ricezione di uno specifico reclamo.

Le richieste di rimborso, peraltro, date le evidenti omissioni informative, difficilmente potrebbero essere avanzate da clienti che non sono stati posti in condizione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di conoscere in maniera chiara e trasparente le concrete misure di tutela riconosciute dalla normativa vigente, tra cui la gratuità del passaggio ai piani base a consumo senza ulteriori costi fissi.

Va, inoltre, rilevato il consistente numero di utenti coinvolti da tale illegittimo comportamento che ha generato un rilevante, persistente e ingiustificato vantaggio economico della Società.

Un comportamento che, anche dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha mantenuto una certa ambiguità, laddove si noti che il costo previsto per il passaggio al piano "*TIM Base New*", contrariamente a quanto sostenuto da TIM, non è stato completamente eliminato, ma solo "sospeso", in quanto legato a una non meglio identificata promozione, la quale, per definizione, dovrebbe essere limitata a un ristretto intervallo temporale di cui, allo stato, non si rinviene traccia e che, con tutta probabilità, alla scadenza consentirebbe il ripristino dell'originario addebito.

Da ultimo, occorre aggiungere che la recente introduzione dell'altro piano base "*TIM semplice*" appare rientrare nella medesima fattispecie oggetto del presente procedimento sanzionatorio, in quanto per i passaggi richiesti dagli utenti già clienti viene contemplato l'identico e già censurato costo di 3 euro in luogo della gratuità garantita dalla più volte citata delibera n. 326/10/CONS.

In conclusione, si ritiene che la Società non abbia addotto argomentazioni valide ai fini dell'esclusione della propria responsabilità e, pertanto, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio.

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

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

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del massimo edittale pari ad euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/00) 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 Società ha mostrato, in relazione alla trasparenza e pubblicità delle offerte commerciali, un livello di diligenza inadeguato che ha generato una scarsa informativa per gli utenti. La Società, mediante la condotta tenuta, ha condizionato il diritto di scelta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

degli utenti, omettendo di evidenziare, soprattutto in sede di presentazione delle offerte presso i punti vendita e nel sito aziendale, elementi contrattuali rilevanti anche ai fini di una corretta comparazione tra le offerte presenti sul mercato. Per altro verso, non ha adottato procedure interne conformi a quanto statuito dall'Autorità con la delibera n. 326/10/CONS ledendo, in tal modo, il diritto degli utenti di ricevere informazioni chiare e trasparenti in ordine alle condizioni economiche dei piani tariffari di base con tariffazione a consumo per i servizi voce e SMS inclusa, se già clienti, la possibilità di passare ad essi in maniera gratuita. Tale *vulnus*, sebbene protrattosi per un periodo di tempo circoscritto, ha coinvolto un numero assai rilevante di utenti e ha determinato un vantaggio economico per la Società notevolmente consistente, a fronte del trascurabile importo complessivo delle somme corrisposte ai clienti a titolo di rimborso. La violazione può ritenersi, pertanto, di entità molto consistente, sotto il profilo del danno cagionato a un rilevante numero di utenti, e di durata media;

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

La Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha unicamente integrato il prospetto tariffario relativo al piano base "*TIM One Prime Go*", ma non ha modificato in maniera adeguata la scheda web riferita al piano "*TIM Base New*" che tuttora presenta informazioni poco chiare in ordine alla definitiva abolizione del costo previsto per i passaggi richiesti dagli utenti già clienti né ha tempestivamente informato gli utenti già interessati dall'ingiustificato addebito connesso alle variazioni richieste ai fini di un opportuno rimborso delle somme corrisposte;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna potenzialmente idonea a garantire la corretta applicazione degli artt. 70 e 71, del Codice e degli artt. 4 della delibera n. 252/16/CONS e 1, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2017, pari a 19,8 mld di euro, si ritiene congrua 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), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 – 00198 Roma (RM), non ha fornito ai propri clienti adeguata informativa in merito alle condizioni di giuridiche dei piani base disponibili al momento dell'adesione al contratto nonché alla gratuità del passaggio ai piani tariffari introdotti successivamente all'approvazione della delibera n. 326/10/CONS, procedendo a un ingiustificato addebito per ogni passaggio richiesto verso detti piani, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate e, in particolare, dall'addebitare qualsivoglia costo correlato alle richieste di passaggio avanzate dai clienti verso tutti i piani base con tariffazione a consumo e senza costi fissi;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

INGIUNGE

alla citata società, 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 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/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. 202/18/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante 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. 202/18/CONS*".

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

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

Roma, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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