

**DELIBERA N. 308/23/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ  
TIM S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 98 – QUATER DECIES DEL  
DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, COME RIFUSO DAL  
DECRETO LEGISLATIVO 8 NOVEMBRE 2021, N. 207, IN COMBINATO  
DISPOSTO CON L'ART. 2, COMMA 2, DELLA DELIBERA N. 326/10/CONS  
(CONTESTAZIONE N. 7/23/DTC)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 5 dicembre 2023;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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*”;

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. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante “*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (di seguito “*Regolamento*”), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

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*”;

CONSIDERATO che ai sensi dell’Allegato 1, in calce all’Allegato A al Regolamento, recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie -*

*Istruzioni per gli operatori*”, il soggetto destinatario della presente ordinanza-ingiunzione può presentare all’Autorità domanda di pagamento rateale entro e non oltre i 30 giorni dalla data di notifica, pena la decadenza dal beneficio. Le modalità di presentazione dell’istanza sono pubblicate sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it);

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

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori (Direzione) n. 7/23/DTC, del 25 luglio 2023, notificato in pari data alla società TIM S.p.A.;

VISTA la nota del 24 agosto 2023 con cui la società TIM S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 3 ottobre 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Nell’ambito delle attività di vigilanza svolte dalla Direzione nel mese di aprile 2023, si è appreso che sul sito della società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”), alle pagine descrittive delle offerte di rete mobile, nel tentativo di attivare una offerta *online*, dopo aver inserito i propri dati personali, l’utente viene rinvio alla pagina “La tua linea” in cui gli viene chiesto, tra le altre cose, se acconsente, accettando una specifica separata clausola del contratto, all’attivazione del servizio denominato “*Sempre Connesso*” e, successivamente, di cliccare sul tasto “*continua*”, dichiarando di conoscere e accettare le condizioni generali di contratto e la sintesi contrattuale.

Tuttavia, si è rilevato al contempo, che, indipendentemente dalla adesione al servizio “*Sempre Connesso*”, nella sintesi contrattuale compariva, alla riga EXTRA BUNDLE, la dicitura “[a]l superamento dei Giga inclusi nell’offerta e in assenza di altre opzioni dati, in Italia la navigazione prosegue fino ad 1 Giga di Scorta al costo di 1,90€ ogni 200 megabyte (fino a max 1 Giga per un importo complessivo di 9,50€). Al termine del **Giga di Scorta** il traffico dati si blocca fino alla successiva disponibilità. Al superamento dei Giga in roaming nei Paesi UE il costo è di 0,213cent/MB iva inclusa.”

Al fine di valutare il rispetto della normativa di settore in relazione alle misure di controllo del traffico extra soglia per le offerte di rete mobile, con nota del 6 aprile 2023, prot. n. 0096770, la Direzione ha inviato una dettagliata richiesta di documenti e informazioni alla quale la Società ha fornito riscontro con nota acquisita con prot. n. 0127066 dell’11 maggio 2023, dichiarando che molte delle proprie offerte di rete mobile comprensive di un pacchetto dati si compongono di 2 *plafond*: uno relativo a Giga, minuti e SMS, inclusi nel costo dell’offerta, e un secondo *plafond* relativo al Giga di scorta (1,90 euro ogni 200 Megabyte fino a 1 Gigabyte) che si attiva alla scadenza del primo *plafond* incluso nell’offerta. Solo all’esaurimento di entrambi i *plafond*, il traffico viene bloccato.

Ad avviso di TIM, il cliente è ben edotto sulla presenza del Giga di scorta che rappresenta, a suo dire, *“una componente inclusa nell’offerta sottoscritta e, in tal senso, non può essere attivato né disattivato in modalità stand alone. Il Giga di scorta, in quanto componente inclusa nell’offerta, viene accettato dal cliente con l’adesione all’offerta proposta da TIM”*.

Con riferimento al primo quesito sulle caratteristiche del servizio *“Sempre connesso”*, TIM ha spiegato che si tratta di un servizio di tipo emergenziale, in *opt-in*, attivato su richiesta del cliente e disattivabile in qualsiasi momento, che consente, in caso di credito esaurito, *“di poter effettuare chiamate, navigare ed inviare SMS senza limiti, fino ad un massimo di due giorni consecutivi, al costo di 0.90 euro/giorno. Il costo viene addebitato al cliente alla prima ricarica effettuata (per ciascun giorno di effettivo utilizzo). Al termine dei due giorni di utilizzo del servizio, in caso di mancata ricarica, il cliente può solo ricevere chiamate o SMS ed effettuare chiamate di emergenza”*.

Con riferimento al secondo quesito sul Giga di scorta e relative modalità di consenso, TIM ha evidenziato che non si tratta di un servizio accessorio *“ma di una componente inclusa nell’offerta a cui il cliente ha aderito”*. TIM spiega che, in fase di attivazione dell’offerta *“il cliente viene compiutamente informato sul Giga di scorta... sia direttamente dai rivenditori...sia sulle landing page dell’offerta nei casi di sottoscrizione online, nella documentazione consegnata al cliente prima di vincolarlo ad un contratto”*. TIM ha dichiarato che il cliente viene avvisato via SMS e tramite App al raggiungimento dell’80% e del 100% del consumo.

TIM ha aggiunto che al cliente viene ricordata la presenza del Giga di scorta anche attraverso SMS durante il ciclo contrattuale e in particolare: al momento dell’attivazione dell’offerta, all’approssimarsi della fine del primo *plafond* (quello incluso nel costo mensile, insieme a minuti e SMS) e all’esaurimento del primo *plafond*.

TIM, in sintesi, distingue i seguenti tre casi:

- Caso 1: all’esaurimento del *plafond* dati incluso nella specifica offerta, si attiva il *Giga di scorta* in automatico al costo di 1,90€ ogni 200 megabyte (fino a max 1 Giga per un importo complessivo di 9,50€). *Ove il cliente esaurisca i plafond previsti dalla propria offerta, la navigazione verrà bloccata;*
- Caso 2: se il credito è insufficiente al rinnovo dell’offerta, la stessa viene sospesa e il cliente continua a parlare e a navigare secondo il piano base, utilizzando, in una modalità a consumo, le tariffe previste. *“Non appena il cliente provvede ad effettuare una ricarica tale da coprire l’intero costo dell’offerta, essa torna a produrre i suoi effetti”;*
- Caso 3: in caso di credito nullo, si applica l’opzione *“Sempre connesso”*, se è stata precedentemente attivata sulla linea in modalità *opt-in* (su richiesta del cliente). Se il cliente non ha aderito, la navigazione viene bloccata. Se vi ha aderito, riceve un primo messaggio informativo relativo al fatto che il credito è esaurito e che la SIM è attiva solo per ricevere chiamate e SMS e nel medesimo messaggio il cliente viene informato delle caratteristiche e dei costi del servizio *“Sempre*

connesso”. Con un secondo SMS TIM chiede il consenso a proseguire la navigazione con il servizio “Sempre connesso”.

Con riferimento ai messaggi di *alert* inviati alla clientela all’approssimarsi dell’esaurimento del *plafond*, il cliente viene informato che al superamento dei Giga previsti si attiva un Giga di scorta al costo di 1,90 euro ogni 200 megabyte, fino a massimo 1 Giga per un importo complessivo di euro 9,50.

In caso di mancato rinnovo dell’offerta per **credito insufficiente**, l’utente viene informato che, fino al rinnovo dell’offerta, il traffico sarà tariffato secondo il piano base attivato sulla SIM, per conoscere il quale deve rivolgersi al 40916.

In caso di mancato rinnovo per **credito esaurito**, invece, TIM informa i clienti che hanno precedentemente attivato il servizio “*Sempre connesso*” delle condizioni di detto servizio, **chiedendo una ulteriore prova di consenso all’utilizzo dello stesso**, attraverso l’invio di un SMS in cui il cliente risponda “SI” se vuole continuare a navigare utilizzando il “*Sempre connesso*” *una tantum*, oppure risponda “SEMPRE” per navigare con il “*Sempre connesso*” ogni qualvolta si esaurisce il credito senza necessità di fornire di volta in volta un consenso specifico.

TIM ha dichiarato di aver ricevuto nell’ultimo semestre (*omissis*) **reclami**, di cui (*omissis*) ha ottenuto il rimborso in ottica di *caring*, relativi al servizio Giga di scorta che è incluso in offerte in uso a (*omissis*) di clienti.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 7/23/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di TIM per la violazione dell’art. 98- *quater decies* del *Codice*, in combinato disposto con l’art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, per aver previsto nelle proprie condizioni contrattuali, in caso di esaurimento del *plafond* di traffico dati disponibile e indipendentemente dalla volontà dell’utente, una modalità onerosa di prosecuzione automatica della fruizione del medesimo servizio dati, non consentendo ai clienti di fornire indicazioni diverse in forma scritta e per non aver proceduto all’immediata cessazione, all’esaurimento del *plafond* disponibile, del collegamento dati senza ulteriori addebiti o oneri per i clienti, condotta sanzionabile ai sensi dell’art. 30, comma 15, del medesimo *Codice*.

## 2. Deduzioni della società

TIM, nella propria memoria difensiva, ha rassegnato le seguenti giustificazioni.

In via preliminare, la Società ha sostenuto che l’Autorità avrebbe violato i termini di decadenza previsti dall’art. 14 della l. n. 689/81 ai fini della contestazione della violazione accertata.

A parere di TIM, infatti, il processo aziendale oggetto di (tardiva) contestazione, sarebbe la risultante di quanto messo a punto all’esito del procedimento istruttorio PS11379 - *TELECOM-MESSAGGI DI WINBACK*, condotto dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“AGCM”) e conclusosi con il provvedimento n. 28055 del 20 dicembre 2019.

In tale ambito, l'AGCM ha chiesto all'Autorità, in ossequio agli artt. 27, comma 1-bis, del *Codice del consumo* e 2, comma 1, del Protocollo d'intesa AGCM -Autorità siglato il 23 dicembre 2016, di rendere, per i profili di competenza, il previsto parere endoprocedimentale.

Con nota del 17 ottobre 2019 l'Autorità ha trasmesso il parere in esame, assunto con la delibera n. 417/19/CONS, in cui è stato espressamente richiamato l'art. 2, comma 2 della delibera n. 326/10/CONS.

Pur disponendo di un quadro fattuale e giuridico completo, l'Autorità, tuttavia, non ha ritenuto di dover contestare alcun illecito a TIM, né di prendere posizione, all'interno del citato parere, in ordine alla presunta illegittimità della condotta attualmente contestata.

In ogni caso, successivamente alla ricezione del provvedimento sanzionatorio da parte dell'AGCM, TIM ha finalizzato l'implementazione delle misure contenute nella proposta di impegni rigettata dall'AGCM, la quale, in data 14 gennaio 2021, dopo plurime richieste di informazioni e convocazioni in audizione, che si sono protratte per oltre un anno dalla definizione del procedimento sanzionatorio, ha preso atto degli sforzi sostenuti da TIM per correggere i propri comportamenti e, dunque, non ha avviato alcun procedimento di inottemperanza *ex art. 27, comma 12, del Codice del consumo*.

D'altra parte, TIM ha evidenziato che l'Autorità, nel mese di aprile 2020, su impulso di altro operatore, aveva avviato nei confronti di TIM una specifica istruttoria in merito, tra l'altro, al "*dettaglio delle condizioni economiche delle offerte riservate*", chiedendole di indicare anche "*ogni altra condizione contrattuale che po[tesse] avere effetto sul costo totale dell'offerta, specificando se la stessa sia ascrivibile al piano tariffario di base ovvero all'opzione tariffaria riservata*". La Società, pertanto, nel fornire riscontro a quanto richiesto con nota trasmessa il successivo mese di maggio 2020, ha descritto il funzionamento del Giga di Scorta, per come modificato a valle del procedimento PS11379 e, con nota del 16 febbraio 2021, l'Autorità ha disposto "*l'archiviazione della documentazione preistruttoria*", ingenerando il convincimento della legittimità della condotta esaminata.

Il convincimento di TIM risultava ulteriormente corroborato dalla circostanza che, a partire da ottobre 2019, l'Autorità ha avuto conoscenza delle offerte mobili del portafoglio generalizzato di TIM inclusive di Giga di Scorta, per come ricalibrato a valle del procedimento PS11379. Invero, nel contesto della vigilanza regolamentare compiuta per monitorare il rispetto delle prescrizioni di cui alla delibera n. 252/16/CONS (art. 4, comma 3), TIM, come qualsiasi operatore, è tenuta a comunicare le schede di trasparenza tariffaria di ogni nuova offerta di telefonia mobile rivolta alla generalità dei consumatori.

Ove previsto dall'offerta, tali schede contemplavano il Giga di Scorta, illustrandone struttura e modalità di funzionamento in un apposito campo e, inoltre, TIM ha diligentemente previsto, nella pagina dedicata alla trasparenza tariffaria delle offerte di rete mobile sul proprio sito Web istituzionale (<https://www.tim.it/assistenza/trasparenza-tariffaria/trasparenza-tariffariadelle-offerte-di-linea-mobile>), una specifica informativa in merito alle condizioni di utilizzo del traffico *Internet*, in cui si dava ulteriore contezza della meccanica di funzionamento del Giga di Scorta.

Sulla scorta di tali evidenze documentali, a parere della Società, sarebbero trascorsi 3 anni e 10 mesi dalla ricezione degli atti dall'AGCM e, dunque, dal pieno accertamento del fatto; 3 anni e 9 mesi da quando l'Autorità ha reso il parere endoprocedimentale di cui all'art. 27, comma 1-bis, del *Codice del consumo*; 2 anni e 6 mesi dalla presa d'atto dell'AGCM sulla corretta ottemperanza di TIM all'ordine di cessazione della condotta illecita; 2 anni e 5 mesi dall'archiviazione pre-istruttoria dell'Autorità.

Al contrario di quanto riporta la contestazione, quindi, l'accertamento del fatto non risalirebbe a maggio 2023, data in cui TIM ha riscontrato la richiesta di informazioni trasmessa ad aprile 2023, bensì (quantomeno) a settembre/ottobre 2019, data di trasmissione degli atti del fascicolo istruttorio PS11379 da parte dell'AGCM all'Autorità e di rilascio del richiesto parere.

Al riguardo, come noto, il termine di cui all'art. 14 della l. n. 689/1981 inizia a decorrere dal momento in cui è compiuta – o si sarebbe dovuta ragionevolmente compiere, anche in relazione alla complessità della fattispecie – l'attività amministrativa tesa a verificare l'esistenza dell'infrazione, comprensiva delle indagini dirette a riscontrare la sussistenza di tutti gli elementi soggettivi e oggettivi dell'infrazione stessa (Corte di cassazione, Sez. un. civ., 9 marzo 2007, n. 5395; Sez. II civ., 16 aprile 2018, n. 9254 e 8 agosto 2019, n. 21171; Consiglio di Stato, Sez. VI, 12 gennaio 2023, nn. 410 e 413).

Nel caso di specie, per un verso, risulta evidente che le due Autorità coinvolte, nella complessa vicenda inter-amministrativa descritta, hanno fornito a TIM rassicurazioni precise, incondizionate e concordanti circa la correttezza del proprio operato e ciò implica, pertanto, l'impossibilità di ascrivere a TIM l'elemento soggettivo della colpa, indefettibile ai sensi dell'art. 3 della citata l. n. 689/1981.

Per altro verso, risulta altrettanto evidente che, ad oggi, non sussiste alcun interesse pubblico all'accertamento dell'infrazione.

In primo luogo, con l'accesso agli atti TIM ha potuto apprezzare come il numero di denunce ricevute dall'Autorità per il Giga di Scorta è pari, in quasi quattro anni, a zero.

Nel merito di quanto contestato, a parere dell'Autorità, TIM avrebbe violato l'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, a mente del quale *“[q]ualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) [...] sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto”*.

La ricostruzione delle norme di riferimento offerta dall'Autorità, invero, si presta a un triplice ordine di censure.

In primo luogo, a ben vedere l'Autorità è sviata da un travisamento in fatto che ne inquina l'intera valutazione: segnatamente, si considera che il Giga di scorta entra in azione *“in caso di esaurimento del plafond incluso nell'offerta sottoscritta”*. Ciò non

corrisponde però al vero, giacché, limitatamente al portafoglio di proposizioni mobili prepagate, il *plafond* si compone di un *bundle* + 1 GB/mese dato, appunto, dal Giga di scorta.

In questo contesto, ipotizzando un *bundle* di 40 GB/mese su un'offerta mobile inclusiva di Giga di scorta, l'astratta applicabilità dell'art. 2, comma 2, della delibera scatterebbe, a tutto concedere, nel momento in cui l'utente supera i 40+1 GB di *allowance*, non alla soglia dei 40 GB. A riprova di ciò, TIM ha osservato che – come riportato nelle pagine *web* esaminate dall'Autorità – “*al termine del Giga di Scorta il traffico dati si blocca fino alla successiva disponibilità*”, in piena applicazione della delibera n. 326/10/CONS.

In secondo luogo, e a prescindere dal decisivo rilievo che precede, nel fornire la propria esegesi dell'art. 2, comma 2, della delibera l'Autorità confonde due piani tra loro nettamente distinti.

La norma, infatti, contempla un doppio schema alternativo:

- i) la regola di *default*, consistente nel blocco della navigazione all'esaurimento (N.B. effettivo) del *plafond* e nella riattivazione del traffico a fronte di una richiesta che può essere “semplice”, ma deve essere “espressa”;
- ii) la regola derogatoria, consistente nel mancato blocco della navigazione all'esaurimento del *plafond*, laddove l'utente abbia fornito un consenso “scritto” (e dunque, *a contrario*: non “semplice” e non necessariamente “espresso”).

TIM ha chiaramente optato per il secondo modello, acquisendo un consenso che è scritto, ancorché non espresso. Il cliente, infatti, aderisce all'offerta mobile prepagata, accettandone in tal modo struttura e contenuto e, in quel momento, egli è pienamente consapevole di sottoscrivere un'offerta inclusiva di Giga di scorta.

Appare importante ricordare, al riguardo, che nel portafoglio di TIM esiste una pluralità di offerte mobili prive di Giga di scorta e ciò permette di superare la preoccupazione dell'Autorità secondo cui il cliente non avrebbe “*la possibilità, anche nell'ambito della visione della sintesi contrattuale, di manifestare (in modo tracciabile) una diversa indicazione rispetto alla condizione stabilita dall'operatore*”.

In terzo luogo, la stessa relazione pre-istruttoria dell'Ufficio ricorda la *ratio* dell'art. 2, comma 2 della delibera n. 326/10/CONS. La norma, approvata oramai quasi quindici anni fa, mirava a “*tutelare gli utenti da addebiti indesiderati e poter quindi controllare la propria spesa*”. Ebbene, questa *ratio* è pienamente rispettata nel caso di specie, in quanto:

- i) la categoria di utenti interessata dallo sfioramento del *bundle* non può che essere esigua dato l'affermarsi sul mercato di offerte con *plafond* di dati sempre più elevati e, in ogni caso, è certamente dotata di *skill* tecnologiche che la distingue dall'utenza media. Queste capacità, insieme alle puntuali informative fornite sullo stato di utilizzo dell'*allowance*, consentono loro di evitare addebiti non desiderati (ad esempio, disabilitando manualmente il traffico dati);

- ii) in ogni caso, non esiste alcun rischio di *bill shock*, giacché: a) Giga di scorta ha un tetto di dati (max 1GB), di tempo (max 1 volta per ciclo di fatturazione) e di spesa (1,90 euro ogni 200 megabyte, fino a un max di 9,50 euro) prestabiliti a monte (e accettati per iscritto), in sede di sottoscrizione dell’offerta; b) le attività informative messe in campo da TIM nell’imminenza dell’esaurimento del *bundle* e a partire da questo momento sono tante e tali da rendere assai poco plausibile la narrazione dell’utente sprovveduto che subisce una spesa incontrollata; c) i contratti in questione sono di tipo prepagato, fattore di per sé più volte riconosciuto dall’Autorità come efficace strumento di controllo della spesa;
- iii) per assurdo, bloccare il traffico in presenza di casistiche così peculiari, venendo meno ai patti convenuti con il cliente in sede di adesione all’offerta, rischierebbe di esporre TIM a possibili censure anche sul versante del rispetto del Regolamento europeo sull’Accesso a un’Internet aperta (Regolamento (UE) 2015/2120).

In sede di audizione, TIM, tuttavia, ha descritto le iniziative già intraprese, con spirito di fattiva collaborazione verso le esigenze manifestate dall’Autorità, a valle dell’avvio del procedimento *de quo*.

Più precisamente, a decorrere dal mese di settembre 2023, si è provveduto all’eliminazione del Giga di scorta per le nuove attivazioni delle principali offerte mobili di seguito indicate:

- Portafoglio offerte voce/dati TIM 5G Power;
- TIM Young (offerte dedicate per clienti under 25);
- TIM International (offerte dedicate agli stranieri che vivono in Italia).

Entro il mese di (*omissis*) 2023, si procederà con l’eliminazione del Giga di scorta per le nuove attivazioni delle restanti offerte (es. offerte solo dati, TIM 60+, etc.) ed entro il mese di (*omissis*) 2024 saranno completati gli sviluppi per implementare la nuova meccanica di utilizzo del Giga di scorta.

In particolare, in caso di esaurimento del traffico dati, il cliente riceverà un SMS con cui potrà abilitare la prosecuzione della navigazione, alle condizioni contrattualmente già previste dalla propria offerta (i.e. Giga di scorta).

La prosecuzione della navigazione potrà essere abilitata per il singolo evento (risposta “SI”) o per tutte le volte in cui il cliente esaurisca i Giga (risposta “SEMPRE”).

La nuova meccanica sarà applicata ai clienti già in *customer base* con offerte attive che prevedono il Giga di scorta.

Una volta implementato il descritto funzionamento dell’opzione, TIM si riserva di prevedere il Giga di scorta, secondo la suddetta modalità, per le nuove attivazioni di specifiche offerte.

In questo caso, i clienti, in caso di esaurimento del traffico *Internet* disponibile, riceveranno il seguente SMS: *«Hai esaurito i giga validi in Italia ed il traffico Internet è bloccato fino al prossimo rinnovo. Rispondi SI per continuare a navigare usando 1 giga di scorta come previsto dalla tua offerta, al costo di 1,90 euro ogni 200MB (fino a 1 giga al mese, per un importo massimo di 9,50 euro), oppure rispondi SEMPRE per utilizzare 1 giga di scorta tutte le volte che esaurisci i giga validi in Italia».*

Se il cliente risponde “SI”, potrà continuare a navigare (evento singolo in caso di esaurimento del *bundle* dati) e riceve il seguente SMS: *«Ora puoi continuare a navigare utilizzando 1 giga di scorta al costo di 1,90 euro ogni 200MB (fino a 1 giga al mese, per un importo massimo di 9,50 euro), fino al prossimo rinnovo dei tuoi giga validi in Italia».*

Se il cliente risponde “SEMPRE”, potrà continuare a navigare (tutte le volte in cui avrà esaurito il *plafond* dati disponibile) e riceve il seguente SMS: *«Ora puoi continuare a navigare utilizzando 1 giga di scorta al costo di 1,90 euro ogni 200MB (fino a 1 giga al mese, per un importo massimo di 9,50 euro), tutte le volte che esaurisci i tuoi giga validi in Italia (max 1 volta al mese)».*

Se il cliente non risponde, allora la navigazione resta bloccata fino al rinnovo dei Giga disponibili previsti dall’offerta sottoscritta.

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 ovvero di considerare particolarmente apprezzabili le iniziative già intraprese ai fini dell’eliminazione della presunta condotta illegittima.

### **3. Valutazioni dell’Autorità**

In relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

Per quanto concerne l’eccezione per il mancato rispetto del termine di notifica dell’atto di contestazione, che TIM vorrebbe far decorrere genericamente “(quantomeno) a settembre ottobre 2019, data di trasmissione degli atti del fascicolo istruttorio PS11379 da AGCM ad AGCom e di rilascio del richiesto parere”, occorre chiarire che, in generale, i limiti temporali entro cui l’Amministrazione precedente deve provvedere alla notifica della contestazione, ai sensi dell’art. 14 della l. n. 689/1981, sono collegati alla conclusione del procedimento di accertamento, in quanto ciò che rileva non è la notizia del fatto sanzionabile nella sua materialità, ma l’acquisizione della piena conoscenza della condotta illecita, implicante il riscontro dell’esistenza e della consistenza della infrazione e dei suoi effetti, sicché il termine per la contestazione dell’infrazione non decorre dalla sua consumazione, ma dal completamento dell’attività di verifica di tutti gli elementi dell’illecito, dovendosi considerare anche il tempo necessario all’Amministrazione per valutare e ponderare adeguatamente gli elementi acquisiti e gli atti preliminari per l’individuazione in fatto degli estremi di responsabilità amministrativa (cfr. *ex multis* sent. TAR Lazio, sez. III-ter, n. 208/2022).

Tale principio, trova piena conferma all'art. 3, comma 2, del *Regolamento* che prevede che “*gli Uffici acquisiscono ogni elemento necessario ai fini di un eventuale avvio di procedimento sanzionatorio, anche attraverso ispezioni, richieste di informazioni e documenti, audizioni, indagini conoscitive, istanze e segnalazioni*”. Orbene, il termine a partire dal quale decorrono i novanta giorni di cui all'art. 14 della l. n. 689/81, così come richiamato dall'art. 5, comma 3, del *Regolamento*, non può essere inferiore a quello in cui, all'esito delle attività di verifica svolte dall'Ufficio competente, è stata redatta la relazione preistruttoria, ossia il 26 giugno 2023.

In particolare, si rappresenta che (i) le verifiche, avviate nel mese di aprile 2023, sono state completate con la formalizzazione della relazione istruttoria, del 26 giugno 2023, quindi ben entro i 90 giorni previsti dall'art. 3, comma 3, del *Regolamento*, e (ii) che l'atto di contestazione è stato notificato il successivo 25 luglio 2023.

A tal proposito, appare privo di pregio il riferimento al parere reso all'AGCM, atteso che, nel procedimento PS 11379, la predetta Autorità ha esaminato i profili di illegittimità di due distinte condotte attuate da TIM rispetto ai generali obblighi informativi contemplati dal *Codice del consumo*. In particolare, le condotte oggetto del procedimento hanno riguardato: a) il contenuto di messaggi promozionali per offerte c.d. riservate (incluse quelle di *win-back*) destinati a *ex* clienti TIM e b) la pre-attivazione di servizi a pagamento (tra cui il Giga di scorta) senza la consapevole richiesta del cliente.

Più precisamente, rispetto alla condotta sub a), l'AGCM ha rilevato come TIM, nella proposizione di offerte di *win-back* tramite SMS o *teleselling*, avesse omesso di evidenziare elementi contrattuali rilevanti ai fini delle scelte dei consumatori, quali il costo della SIM, i costi di attivazione (anche in promozione), il costo ricorrente del piano base, nonché il vincolo di permanenza minima di 24 mesi.

In merito alla condotta sub b), invece, l'AGCM ha riscontrato l'illegittimità dell'attivazione, senza preventivo consenso dei consumatori, di una serie di servizi a pagamento, incluso il Giga di scorta che è stato prospettato, come desumibile anche dal provvedimento sanzionatorio dell'AGCM del 20 dicembre 2019, come un servizio “*per navigare in Italia e nei Paesi UE, che prevede pacchetti di 200 MB al costo di 1,90 euro ciascuno, fino a un massimo di 1 GB ogni 30 giorni, per un importo complessivo di 9,50 euro, da utilizzare quando sono terminati i giga previsti dall'offerta di telefonia mobile prescelta e in assenza di altre opzioni dati attive*”.

L'Autorità, sulla scorta di tali evidenze documentali, ha ritenuto, con riferimento alla normativa di settore di cui alla citata richiesta di parere formulata dall'AGCM ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del *Codice del consumo*, che le due descritte condotte, oggetto del procedimento, risultassero in parte riconducibili – fermi restando i profili di aggressività e ingannevolezza, nonché quelli di cui all'art. 65 del *Codice del consumo* – alle previsioni di cui agli artt. 70 e 71 dell'allora vigente *Codice delle comunicazioni elettroniche* in materia di contratti e trasparenza delle informazioni, nonché di cui all'art. 4, comma 5, della delibera n. 252/16/CONS, e agli artt. 1, comma 2, e 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, seppur, *prima facie*, sulla base di quanto emerso dagli atti del procedimento in parola, non integranti ipotesi di violazione di tale normativa.

Successivamente, a seguito di una segnalazione di un operatore concorrente riguardante la presunta violazione dell'art. 4, comma 5, della delibera n. 252/16/CONS, l'Autorità ha trasmesso a TIM, in data 14 aprile 2020, una specifica richiesta di informazioni, in quanto, come riportato dal segnalante, in fase di promozione e commercializzazione di offerte riservate a *ex* clienti poi passati all'operatore in questione non veniva fornito esaurientemente da TIM il dettaglio delle relative condizioni economiche e giuridiche.

Nel riscontro trasmesso in data 10 maggio 2020, TIM, per quanto riguarda il servizio "Giga di scorta" ha evidenziato che trattavasi di una specifica componente tariffaria, non disattivabile, la quale "*consente al cliente, al superamento dei gigabyte previsti nel mese, ed in assenza di altre offerte dati attive, di proseguire la navigazione al costo di 1,90 euro ogni 200 megabyte, fino a un massimo di 1 gigabyte/mese. Al termine del "Giga di scorta" la navigazione si blocca fino al rinnovo dell'opzione tariffaria. ...*"

Dal tenore di tale risposta, pertanto, è apparso chiaro, anche a voler considerare il citato precedente provvedimento sanzionatorio emesso dall' AGCM, che fosse il cliente a scegliere l'attivazione di tale servizio e, quindi, a "consentire" la prosecuzione della navigazione, una volta esaurito il *plafond* dati incluso nella propria offerta, così come previsto dalla delibera n. 326/10/CONS laddove viene richiesto, per l'appunto, un espresso consenso da parte dell'utente.

TIM, inoltre, ha aggiunto, nella propria difesa, che nel contesto della vigilanza regolamentare compiuta per monitorare il rispetto delle prescrizioni di cui alla delibera n. 252/16/CONS (art. 4, comma 3), come qualsiasi operatore, era tenuta a comunicare le schede di trasparenza tariffaria di ogni nuova offerta di telefonia mobile rivolta alla generalità dei consumatori.

La Società, a tale riguardo, ha evidenziato, a voler dimostrare che gli Uffici dell'Autorità erano a conoscenza del cosiddetto Giga di scorta ove previsto, che tali schede ne illustravano la struttura e le modalità di funzionamento in un apposito campo.

A tal proposito, l'Autorità osserva che anche in tali schede era riportata la medesima descrizione del funzionamento del Giga di scorta resa da TIM nel riscontro fornito alla Direzione il 14 maggio 2020 e, pertanto, non risultava immediatamente evidente che il Giga di scorta scattasse in automatico al superamento del *plafond* di dati disponibile e in assenza di una manifestazione di volontà espressa da parte degli utenti.

La Direzione, quindi, non ha rilevato, seppur la descrizione fornita da TIM fosse stata sintetica, elementi di rilievo tali da avviare uno specifico approfondimento in relazione alla modalità di formalizzazione del consenso alla prosecuzione della navigazione da parte degli utenti.

Per l'effetto, lo stesso provvedimento di archiviazione della documentazione pre-istruttoria richiamato da TIM non ha preso in considerazione alcuna condotta relativa al rispetto della delibera n. 326/10/CONS, posto che sia nella richiesta di informazione, sia dal tenore della risposta, la specifica del meccanismo di funzionamento del Giga di scorta e dell'acquisizione del consenso espresso alla prosecuzione del traffico dati una volta esaurito il *plafond* disponibile non ha formato oggetto di alcuna verifica.

E infatti, nel citato provvedimento di archiviazione si dà conto dell'esito delle verifiche svolte rispetto agli obblighi di trasparenza informativa di cui alla delibera n. 252/16/CONS, accertando che *“conformemente a quanto stabilito dalla delibera n. 252/16/CONS, TIM ha fornito ai destinatari delle offerte riservate informazioni complete e agevolmente accessibili, e per tale motivo non si è ravvisata nella condotta dell'operatore alcuna discriminazione tra utenti; dalle risultanze istruttorie è emerso che la condotta di TIM non risulta in violazione delle disposizioni di cui all'articolo 4, comma 5, della delibera n. 252/16/CONS e all'articolo 2, comma 12, lettera c), della legge 481/1995”*

In tale nota, peraltro, gli Uffici competenti hanno rilevato l'adempimento di TIM alle prescrizioni della predetta delibera, archiviando, come detto, la relativa documentazione, *“ferme restando le attività di vigilanza che potranno essere effettuate in presenza di elementi che richiedano ulteriori approfondimenti”*.

Le ulteriori verifiche, che la Direzione, tra l'altro, si era riservata di effettuare e che, pertanto, non potevano generare in TIM alcun definitivo affidamento, sono state avviate solo in seguito alla segnalazione di altro operatore a cui è stata contestata la stessa condotta.

In tale momento, infatti, sono state svolte verifiche d'ufficio ed è stata inviata una mirata richiesta di informazioni di dettaglio sul cosiddetto Giga di scorsa, potendo così accertare che, in effetti, agli utenti non veniva chiesto alcun consenso espresso nel momento in cui si esauriva il traffico dati incluso nell'offerta e scattava automaticamente il Giga di scorta, in difformità di quanto previsto non solo dalla delibera n. 326/10/CONS, ma anche dal rifiuto *Codice delle comunicazioni elettroniche*.

La Società ha, altresì, argomentato, a propria difesa, sostenendo che la categoria di utenti interessata dallo sfioramento del *bundle* non può che essere esigua dato l'affermarsi sul mercato di offerte con *plafond* di dati sempre più elevati e, in ogni caso, è certamente dotata di *skill* tecnologiche che la distingue dall'utenza media. Queste capacità, insieme alle puntuali informative fornite sullo stato di utilizzo dell'*allowance*, consentono loro di evitare addebiti non desiderati (ad esempio, disabilitando manualmente il traffico dati).

Tale assunto risulta, tuttavia, contraddetto dal fatto che TIM ha dichiarato di aver ricevuto nell'ultimo semestre (*omissis*) **reclami**, di cui (*omissis*) ha ottenuto il rimborso in ottica di *caring*, relativi al servizio Giga di scorta che è incluso in offerte in uso. Il numero di reclami evidenzia il fatto che non tutti i clienti sono ben consapevoli della modalità di prosecuzione del traffico, sebbene prevista nel contratto.

Nel merito di quanto contestato, si evidenzia che l'art. 98 – *quater decies*, comma 6, del decreto legislativo n. 259/2003, come rifiuto dal decreto legislativo n. 207/2021, dispone che *“[q]ualora i servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico siano fatturati sulla base del consumo in termini di tempo o volume, i fornitori offrono ai consumatori il mezzo per monitorare e controllare l'uso di ciascun servizio. Tale mezzo comprende l'accesso a informazioni tempestive sul livello di consumo dei servizi incluso nel piano tariffario. In particolare, i fornitori inviano ai consumatori una notifica prima che siano raggiunti eventuali limiti di consumo stabiliti*

*con proprio provvedimento dall’Autorità, inclusi nel loro piano tariffario nonché quando sia stato pienamente consumato un servizio incluso nel piano tariffario”, prevedendo altresì, al successivo comma 7, che “[l]’Autorità può imporre ai fornitori di assicurare informazioni aggiuntive in merito al livello di consumo e impedire temporaneamente l’ulteriore utilizzo del servizio corrispondente qualora sia superato il limite finanziario o di volume determinato dall’Autorità”. [enfasi aggiunta].*

Al riguardo, l’Autorità, già con la delibera n. 326/10/CONS, ha adottato una serie di disposizioni a tutela dell’utenza in materia di trasparenza delle condizioni economiche che operano dopo il superamento del *plafond* di traffico dati previsto dal piano tariffario.

Tali misure prevedono che gli operatori di rete mobile rendano disponibili gratuitamente, ai propri clienti, sistemi di allerta al fine di avvisarli tempestivamente tramite un SMS, un messaggio di posta elettronica o un *pop up* dell’esaurimento del *plafond* del traffico dati con tariffa forfettaria o del credito telefonico disponibile.

Qualora il cliente non abbia dato, anticipatamente e per iscritto, indicazioni diverse, l’operatore dovrà far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile risultino interamente consumati, avvisando contestualmente l’utente di tale sospensione.

Nello specifico, l’art. 2 (*Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile*) prevede che:

*1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un *plafond* di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del *plafond* di traffico (di tempo o di volume) scelta dall’utente tra le diverse opzioni proposte dall’operatore, informino l’utente medesimo:*

*a) del raggiungimento della soglia;*

*b) del traffico residuo disponibile;*

*c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del *plafond*.*

*2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a **far cessare il collegamento dati** non appena **il credito o il traffico disponibile** residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest’ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l’utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto.*

*3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di “pop-up” sul computer.*

La *ratio* della norma è quella di tutelare gli utenti da addebiti indesiderati e poter quindi controllare la propria spesa.

Sul punto giova richiamare alcuni precedenti procedimenti sanzionatori conclusi dall’Autorità in materia, tra cui per TIM quello concluso con la delibera n. 496/19/CONS (relativa al solo credito residuo), in cui è stato chiaramente affermato che “[o]ccorre evidenziare che gli utenti, al momento della sottoscrizione del contratto, hanno consapevolmente optato per offerte prepagate, aventi determinate condizioni giuridiche ed economiche (*id est* costo mensile dell’offerta), le quali meglio rispondevano alle personali esigenze di fruizione dei servizi e di spesa periodicamente corrisposta a ogni rinnovo.

....*omissis*...

*Pertanto, la Società non può legittimamente attivare una modalità di prosecuzione del traffico dati senza aver previamente ricevuto una espressa manifestazione di volontà in tal senso da parte degli utenti, che non può essere né tacita né presunta.”*

In altri termini, per alcuni operatori, già è stata censurata una condotta che, applicando un illegittimo meccanismo di prosecuzione automatica del traffico dati una volta superato il *plafond* incluso nell’offerta o esaurito il credito sulla SIM, onera l’utente di attivarsi per evitarlo, altrimenti si troverà addebiti indesiderati e di certo non inclusi nel costo mensile dell’offerta sottoscritta, unico parametro rilevante ai fini dell’iniziale scelta contrattuale.

Orbene, nella fattispecie oggetto del presente procedimento, a parere di TIM, la funzionalità descritta è una caratteristica insita nel piano del cliente, che quest’ultimo accetta *in toto* al momento della sottoscrizione. Pertanto, in caso di esaurimento del *plafond* di traffico dati incluso nell’offerta sottoscritta – che, lo si ripete, è dato solo dalla componente dati inclusa nel prezzo mensile dell’offerta e non dalla somma di tale *bundle* dati e del Giga di scorta che è solo eventuale e a costo separato - il cliente si aspetta che l’operatore continui a erogare il servizio per un certo tempo e a un determinato costo e, per tale ragione, se TIM interrompesse il servizio di traffico dati, sarebbe anche contrattualmente inadempiente verso il proprio cliente.

Tale affermazione appare priva di fondamento, atteso che l’indicazione del cliente in forma scritta in merito alla prosecuzione del traffico deve poter essere data, se del caso, mediante l’accettazione di una specifica clausola del contratto e non nell’ambito dell’adesione al contratto o alla sintesi contrattuale con una complessiva accettazione di tutte le condizioni d’offerta, inclusa quella relativa al traffico *extra* soglia costituito dal Giga di scorta.

Infatti, ai sensi del citato art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, il cliente deve poter esercitare il diritto di dare diverse indicazioni in forma scritta, rispetto a quanto prestabilito dall’operatore.

Diversamente, come espressamente dichiarato da TIM, si evince che tale possibilità non viene garantita al cliente, il quale può solo accettare *in toto* quanto previsto nella sintesi contrattuale, ossia l’applicazione automatica del Giga di scorta all’esaurimento del

*plafond*. Risulta, pertanto, negato al cliente, al momento della sottoscrizione del contratto, il diritto di decidere il blocco del traffico dati all'esaurirsi del *plafond* disponibile, poiché viene impedita a monte la possibilità di fornire indicazione diversa in forma scritta rispetto a quanto unilateralmente predisposto dall'operatore.

In tale contesto, il previsto meccanismo automatico di blocco del traffico in caso di esaurimento del *plafond* disponibile dovrebbe essere garantito di *default*, fatte salve, appunto, indicazioni diverse da parte del cliente quali l'esplicita accettazione dell'opzione in questione, ossia la prosecuzione del traffico *extra* soglia.

Ne discende che il cliente dovrebbe avere almeno la possibilità, anche nell'ambito della visione della sintesi contrattuale, di manifestare (in modo tracciabile) una diversa indicazione rispetto alla condizione stabilita dall'operatore.

Tanto premesso, non può che confermarsi la violazione dell'art. 98 – *quater decies*, commi 6 e 7, del *Codice*, in combinato disposto con l'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la sua responsabilità.

Ai soli fini della quantificazione della sanzione, si prende atto che TIM, nell'intento di attenuare gli effetti della condotta censurata ed eliminare *pro futuro* possibili reiterazioni della violazione contestata, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha provveduto a decorrere dal mese di settembre 2023, all'eliminazione del Giga di scorta per le nuove attivazioni delle principali offerte mobili con la progressiva introduzione, per tutte le altre offerte, incluso ai clienti già in *customer base* con offerte attive che prevedono il Giga di scorta, di un meccanismo di acquisizione dell'esplicito consenso alla prosecuzione del traffico in caso di esaurimento del *plafond* dati incluso nell'offerta sottoscritta dagli utenti.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 170.000,00 a euro 2.500.000,00 ai sensi dell'art. 30, comma 15, del *Codice*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 30, comma 24, del *Codice*, 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 in misura di una volta e mezzo il minimo edittale, pari a euro 255.000,00 (duecentocinquantaquattromila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981 e delle *Linee guida* adottate con la delibera n. 265/15/CONS;

#### **A. Gravità della violazione**

A tal proposito, si rileva che la condotta posta in essere da TIM:

- risulta oggettivamente negativa e contraria agli interessi degli utenti finali anche se, quanto all'elemento soggettivo, va evidenziato che la Società, seppur in

difformità da quanto previsto dalla normativa di settore, ha in qualche modo fornito agli utenti una informativa contrattuale circa la presenza della descritta modalità di prosecuzione automatica del traffico in caso di superamento del *plafond* di traffico dati disponibile;

- non appare essere suscettibile, quanto alla potenzialità lesiva del bene tutelato, di produrre effetti con riferimento alla concorrenzialità del mercato. Tuttavia la previsione nelle condizioni contrattuali delle offerte di rete mobile commercializzate da TIM, in caso di esaurimento del *plafond* di traffico disponibile e indipendentemente dalla volontà dell'utente, di una modalità onerosa di prosecuzione automatica del traffico, non consentendo ai clienti di fornire indicazioni diverse in forma scritta, nonché la mancata immediata cessazione del collegamento dati senza ulteriori addebiti o oneri per i clienti, ha esposto gli utenti, che hanno esaurito il *plafond* incluso nell'offerta, ad addebiti illegittimi;
- ha procurato alla Società contenuti vantaggi economici, visto il numero di reclami ricevuti nell'ultimo semestre del 2022, i quali, peraltro, sono stati accolti (*omissis*) dei casi e gestiti mediante rimborso degli importi contestati;
- la durata della condotta può considerarsi media in quanto, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, è cessata per numerose offerte commercializzate dalla Società. Quanto alla estensione territoriale, la condotta accertata ha impattato su offerte commercializzate da TIM a livello nazionale.

### **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 idonee a eliminare o attenuare le conseguenze della violazione contestata, provvedendo, già a partire dal mese di settembre 2023, all'eliminazione del Giga di scorta dalle principali offerte di rete mobile, quali “TIM 5G Power”, “TIM Young” (offerte dedicate per clienti *under 25*) e “TIM International” (offerte dedicate agli stranieri che vivono in Italia). Tale misura sarà progressivamente estesa a tutte le restanti offerte di nuova attivazione ed entro il mese di (*omissis*) 2024 saranno completati gli sviluppi per implementare la nuova meccanica di utilizzo del Giga di scorta che scatterà soltanto dopo aver acquisito l'esplicito consenso alla prosecuzione della navigazione, tramite SMS, da parte degli utenti. La nuova meccanica sarà applicata anche ai clienti già in *customer base* con offerte attive che prevedono il Giga di scorta.

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 98 – *quater decies*, commi 6 e 7, del *Codice*, in combinato disposto con l'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS.

A tal proposito, occorre tener conto che la Società è stata già sanzionata, con delibera n. 496/19/CONS, per la violazione dell'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS.

#### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2022, pari a 15,78 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), ha previsto nelle proprie condizioni contrattuali, in caso di esaurimento del *plafond* di traffico dati disponibile e indipendentemente dalla volontà dell'utente espressa per consentire la prosecuzione della navigazione *Internet*, una modalità onerosa di prosecuzione automatica della fruizione del servizio dati, non consentendo ai clienti di fornire indicazioni diverse in forma scritta, e non ha cessato immediatamente il collegamento senza ulteriori addebiti o oneri per i clienti, in violazione dell'art. 98 – *quater decies*, commi 6 e 7, del *Codice*, in combinato disposto con l'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 15, del *Codice*.

### **ORDINA**

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 255.000,00 (duecentocinquantacinquemila/00) ai sensi dell'art. 30, comma 15, 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 255.000,00 (duecentocinquantacinquemila/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 30, comma 15, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come rifiuto dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, con delibera n. 308/23/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. 308/23/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, 5 dicembre 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

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