



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 37/18/CONS

DIFFIDA ALLA SOCIETÀ TIM S.P.A., IN RELAZIONE ALLE MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI PREVISTE A PARTIRE DAL 5 MARZO E 1 APRILE 2018, AL RISPETTO DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259 E DELL'ARTICOLO 1, COMMI 1-QUATER E 3-BIS, DEL DECRETO LEGGE 31 GENNAIO 2007, N. 7, CONVERTITO IN LEGGE 2 APRILE 2007, N. 40, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 6, DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 gennaio 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*”;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

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

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*”, convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172;

VISTA la delibera n. 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

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

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 495/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Approvazione delle Linee guida sull’attività di vigilanza da parte dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni a seguito dell’entrata in vigore dell’articolo 19-quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172*”;

VISTA la delibera n. 496/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Misure attuative delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 1-quater, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40*”;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto

Nell’ambito dell’attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto nel corrente mese numerose segnalazioni da parte di utenti e Associazioni di consumatori concernenti la variazione delle condizioni contrattuali, decorrenti, rispettivamente, dal 5 marzo 2018 e 1 aprile 2018, disposta dalla società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”) in merito alla periodicità dei rinnovi e della fatturazione relative alle proprie offerte di telefonia fissa e mobile destinate alla clientela *consumer*.

In particolare, la Società, nel comunicare il ritorno, ai sensi del decreto legge n. 148/2017, convertito con modifiche in legge n. 172/17, alla cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile, ha annunciato anche la modifica delle condizioni contrattuali senza rispettare i previsti obblighi di chiarezza e completezza delle informative rese alla clientela in merito alla modifica dei prezzi dei singoli rinnovi mensili delle offerte, nonché ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. L'attività istruttoria

Dalle verifiche svolte d'ufficio in data 22 gennaio 2018, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale www.tim.it/adeguamento-legge-172-mobile, risulta che la Società ha comunicato la variazione della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia mobile nei seguenti termini: *“TIM introduce i rinnovi mensili delle offerte mobili. In ottemperanza alle nuove disposizioni contenute nella legge n. 172/17 del 4 dicembre 2017 che prevede l'introduzione dei cicli di rinnovo e fatturazione mensili, TIM adotterà, a partire dal 5 marzo 2018, le seguenti novità sulle offerte mobili:*

- *Rinnovo a data certa: ciascuna prepagata mobile si rinnoverà ogni mese e non più 7, 28 o 30 giorni sempre nello stesso giorno del mese, dando al cliente la certezza della data di rinnovo e portando a 12 il numero dei rinnovi nel corso di ogni anno solare.*
- *Minuti e Giga aumentati: poiché si allunga il periodo di rinnovo delle offerte (da 7, 28 o 30 giorni a mese solare), TIM aumenta in maniera proporzionale le quantità di minuti, Giga e SMS per garantire gli stessi contenuti annuali delle offerte;*
- *Spesa invariata: per mantenere invariata la spesa annuale, il costo delle offerte sarà riproporzionato su base mensile;*
- *Chiarezza e trasparenza: per scoprire come diventerà la tua offerta a rinnovo mensile clicca qui.*

Il cliente che non accettasse le modifiche proposte, in base all'art. 70 comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003), ha la facoltà di recedere senza penali né costi di disattivazione entro il 4 marzo 2018 anche tramite passaggio con portabilità ad altro gestore. Per esercitare il diritto di recesso dal contratto, che comporta la cessazione della linea e, ove non sia richiesto il passaggio ad altro operatore, la perdita del numero telefonico in tuo possesso, clicca qui. Qualora sulla linea sia associato un contratto per l'acquisto di un prodotto con pagamento rateizzato in corso di vigenza (ad esempio Telefono, Tablet, etc.), oppure sia attiva un'offerta con promozione legata alla permanenza del numero in TIM, clicca qui per decidere di mantenere attiva la rateizzazione del prodotto o pagare le rate residue in un'unica soluzione. Per info su recesso e rateizzazioni in corso puoi anche chiamare il 409168”.

In data 23 gennaio 2018, è stata effettuata una seconda verifica d'ufficio, mediante la consultazione del sito www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/news/modifica-delle-condizioni-contrattuali, dalla quale è emerso che TIM, in data 22 gennaio 2018, ha pubblicato la seguente comunicazione concernente la variazione della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia fissa per la clientela residenziale: *“In ottemperanza a quanto disposto dalla Legge 172 del 4 dicembre 2017 in tema di fatturazione, dal 1 aprile 2018 le offerte e i servizi saranno valorizzati e fatturati su base mensile e non più valorizzati ogni 4 settimane e fatturati ogni 8 settimane. Tale modifica non comporterà alcuna variazione della spesa annuale per la tua offerta, ma si sostanzierà nella riduzione del numero di canoni di abbonamento addebitati in un anno*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(da 13 a 12). Per effetto della divisione della spesa annuale per 12 anziché per 13, l'importo di ciascun canone di abbonamento risulterà maggiorato del 8,6%. Per scoprire il prezzo della tua offerta a partire dal 1 aprile 2018 con l'adeguamento su base mensile clicca qui."

Diritto di Recesso. Qualora non intendessi accettare le variazioni sopra indicate, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, hai il diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza costi, dandone comunicazione scritta entro il 31 marzo 2018 alla Casella Postale 111 - 00054 Fiumicino (Roma) o via fax al numero 800.000.187. È comunque necessario allegare una fotocopia del documento d'identità del cliente titolare del contratto e specificare nella comunicazione l'oggetto: "Modifica delle condizioni contrattuali". Dovrai inviare una richiesta di recesso scritta e una fotocopia del documento di identità anche in caso tu intenda recedere passando ad un altro operatore; ti ricordiamo che è necessario specificare tale volontà nella comunicazione che ci invierai. Se sulla tua linea sono in corso pagamenti rateali, potrai continuare a pagare le rate fino al termine naturale previsto o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso. Per maggiori informazioni sulle modifiche delle condizioni contrattuali e sulle modalità per esercitare il diritto di recesso chiama il Servizio Clienti linea fissa 187".

D'altra parte, in base alle segnalazioni ricevute dagli utenti e dalle Associazioni dei consumatori, sono stati acquisiti i testi delle informative individuali inviate in fattura e tramite SMS. Più precisamente, nel caso delle utenze mobili, i clienti hanno ricevuto un SMS del seguente tenore: *"Modifica condizioni contrattuali: in ottemperanza alla Legge 172/17, dal 5/3/18 le offerte attive sulla tua linea si rinnoveranno con cadenza mensile, anziché ogni 7, 28 o 30 giorni. La tua spesa annuale non sarà modificata e il costo mensile sarà riproporzionato alla nuova durata e i contenuti ampliati. Entro il 4/3/18 hai diritto di recedere o passare ad altro operatore senza penali. Info su prezzo, contenuti e recesso su on.tim.it/info o chiama il 409168"*. Nel caso dei clienti di telefonia fissa, invece, il testo riportato in fattura risulta così formulato: *"Modifica delle condizioni contrattuali. Informiamo che in ottemperanza a quanto disposto dalla Legge 4 dicembre 2017 n. 172 in tema di fatturazione, dal 1 aprile 2018 le offerte e i servizi saranno valorizzati e fatturati su base mensile e non più valorizzati ogni 4 settimane e fatturati ogni 8 settimane. Tale modifica non comporterà alcuna variazione della tua spesa complessiva annuale, ma si sostanzierà nella riduzione del numero di canoni di abbonamento addebitati in un anno (da 13 a 12). Per effetto della divisione della spesa annuale per 12 anziché per 13, l'importo di ciascun canone di abbonamento risulterà maggiorato del 8,6%. Diritto di recesso. Qualora non intendessi accettare le variazioni sopra indicate, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, hai il diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza costi, dandone comunicazione scritta entro il 31 marzo 2018 alla Casella Postale 111 - 00054 Fiumicino (Roma) o via fax al numero 800.000.187. È comunque necessario allegare una fotocopia del documento d'identità del cliente titolare del contratto e specificare nella comunicazione l'oggetto: "Modifica delle condizioni contrattuali".*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Dovrai inviare una richiesta di recesso scritta e una fotocopia del documento di identità anche in caso tu intenda recedere passando ad un altro operatore; ti ricordiamo che è necessario specificare tale volontà nella comunicazione che ci invierai. Se sulla tua linea sono in corso pagamenti rateali, potrai continuare a pagare le rate fino al termine naturale previsto o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso. Per maggiori informazioni sulle modifiche delle condizioni contrattuali e sulle modalità per esercitare il diritto di recesso chiama il Servizio Clienti linea fissa 187”.

Rispetto a quanto di recente contemplato dalle misure attuative adottate dall’Autorità con delibera n. 496/17/CONS, è stato riscontrato che le informazioni circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, non risultano inserite nella *home page* del sito aziendale (www.tim.it) in maniera da consentirne una immediata conoscibilità da parte dell’utenza. Per accedere a tali informazioni, infatti, l’utente deve arrivare in fondo alla pagina e cliccare nella sezione generale “*Per i consumatori - Comunicazioni importanti*”, ove, peraltro, alcune informazioni di dettaglio sono reperibili, senza particolare evidenza, all’interno di una serie di FAQ cui si perviene dopo aver cliccato su un altro collegamento presente in altra pagina.

Nelle comunicazioni sinora rese, inoltre, non sono specificati in valore assoluto i nuovi prezzi dei rinnovi mensili delle offerte che vengono modificate, bensì si evidenzia esclusivamente la percentuale di aumento, pari all’8,6% su base mensile.

Per quanto attiene alla modifica delle offerte di telefonia mobile, il testo dell’SMS reca soltanto generici riferimenti alle concrete variazioni apportate (costo mensile riproporzionato, nuova durata, contenuti ampliati), rinviando al sito aziendale per poter apprendere “*prezzo, contenuti e recesso*”. Nel sito, tuttavia, tali informazioni sono solo parzialmente accessibili (è l’utente che deve calcolare come varia il prezzo della propria offerta), in quanto, dopo una sommaria informativa priva di indicazioni su termini e modalità per esercitare il diritto di recesso, si invita a cliccare un *link* che conduce direttamente all’Area riservata ai clienti registrati.

Nelle informative pubblicate sul sito aziendale e nelle comunicazioni personali inviate agli utenti tramite fattura, la Società ha indicato come modalità per l’esercizio del diritto di recesso unicamente l’invio di una non meglio identificata comunicazione scritta, ovvero di un fax, peraltro obbligatoria nel caso di passaggio ad altro operatore. Ha omesso, invece, di informare l’utente di tutte le modalità con cui può esercitare il diritto di recesso. In particolare, dalle verifiche svolte dagli Uffici, risulta che in linea generale TIM consenta l’esercizio del diritto di recesso alla clientela *consumer* non solo attraverso la comunicazione scritta da inviare via posta o via *fax*, bensì, sin dal mese di dicembre 2017, anche tramite canale telematico (*web form*) e, a partire dal mese di gennaio 2018, tramite canale telefonico e posta elettronica certificata.

3. Valutazioni dell’Autorità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Le manovre poste in essere da TIM nell'ambito della variazione della cadenza di rinnovo delle offerte e della periodicità della fatturazione, che incide sull'intera clientela di tipo *consumer* che utilizza i servizi di telefonia fissa e mobile di tale operatore, implicano la modifica dei prezzi dei singoli rinnovi mensili delle offerte.

Nel corso dell'istruttoria svolta dall'Autorità sono emersi diversi profili di criticità in relazione al rispetto della disciplina dettata dagli artt. 70 e 71 del Codice e dall'art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007, in combinato disposto con l'art. 6 del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, in tema di completezza delle informative rese agli utenti e diritto di recesso a fronte di modifiche contrattuali. I canali informativi utilizzati non hanno soddisfatto i requisiti di chiarezza, trasparenza e completezza delle informazioni previsti dalla normativa vigente, soprattutto riguardo al rispetto del previsto obbligo di preavviso, alla precisa indicazione del prezzo di rinnovo delle offerte (come derivante dalla variazione della cadenza di rinnovo), nonché ai tempi e alle modalità per l'esercizio del diritto di recesso.

Per altro verso, le predette informative non risultano in linea neppure con la delibera n. 496/17/CONS, recante le misure attuative dell'art. 1, comma 1-*quater*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007.

Nello specifico, l'art. 1, comma 1, delle citate misure attuative dispone che: “[l]e informazioni, veicolate con qualsiasi mezzo agli utenti, circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, devono essere fornite, dagli operatori di cui all'art. 1, comma 1-*ter*, del decreto legge n.7/2007, in maniera chiara, trasparente ed esaustiva con almeno due mesi di anticipo rispetto al momento della modifica”. I commi successivi a loro volta prevedono che gli operatori riportino sulla *home page* dei propri siti, dandone ampia evidenza, le informazioni di cui al comma 1 e che gli utenti abbiano il diritto di ricevere tali informazioni, oltre che attraverso le consuete modalità (SMS, fattura) anche mediante ulteriori canali di comunicazione (quali *app* di *self care*, IVR, *call center*).

In tale quadro giuridico, le manovre poste in essere da TIM, in occasione della decisione di variare la cadenza di rinnovo e di fatturazione delle offerte di telefonia fissa e mobile su segmento *consumer*, risultano carenti sia rispetto agli obblighi informativi nei confronti della clientela sia rispetto alle garanzie previste per l'esercizio del diritto di recesso.

In ordine al primo aspetto, la Società non ha provveduto a informare gli utenti, con almeno due mesi di anticipo e attraverso tutti i canali di comunicazione previsti dalla disciplina vigente, circa l'effettiva portata delle imminenti modifiche dei contratti in essere, rendendo poco agevole la comprensione dei prezzi dei servizi e le modalità prescelte per ripristinare il rinnovo delle offerte su base mensile. D'altra parte, la comunicazione in questione appare lacunosa e non trasparente nella misura in cui si limita a dare ampio risalto (anche grafico) alla invarianza della spesa annuale, a discapito dell'effettiva variazione dei costi delle offerte su base mensile. Effetto amplificato dalla mancata indicazione, anche nelle comunicazioni individuali inoltrate, del nuovo prezzo in valore assoluto e dell'eventuale rideterminazione dei contenuti fruibili (ad esempio,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

per la telefonia mobile, la variazione dei volumi di traffico voce, SMS e dati su base mensile e non quadrisettimanale). Elementi, questi, fondamentali per consentire all'utente di comparare l'offerta con le altre presenti sul mercato e così decidere consapevolmente se sciogliere o mantenere il rapporto contrattuale in essere.

In relazione all'esercizio del diritto di recesso garantito in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l'articolo 70, comma 4, del *Codice* prevede che esso avvenga *“senza penali né costi di disattivazione”*. Ebbene, sul punto nelle comunicazioni di TIM si forniscono all'utente informazioni fuorvianti o, comunque, parziali: mentre nella comunicazione pubblicata sul sito e relativa alla telefonia mobile si fa riferimento alla facoltà di recedere *“senza penali e senza costi di disattivazione”*, in quella relativa alla telefonia fissa si usa unicamente la formula *“senza costi”*. Parimenti, per le comunicazioni individuali, l'SMS inviato agli utenti contiene la formula *“senza penali”*, mentre nella comunicazione in fattura per i clienti di telefonia fissa si utilizza la locuzione generica *“senza costi”*.

La confusione ingenerata dalle comunicazioni di TIM con riferimento alle conseguenze del recesso viene ulteriormente accresciuta dalle informazioni rese in caso di presenza di pagamenti rateali. Se, da un lato, nella comunicazione sul sito relativa alla telefonia mobile si specifica che essa riguarda i casi in cui *“sia associato un contratto per l'acquisto di un prodotto con pagamento rateizzato (ad esempio telefono, tablet, etc) oppure sia attiva una offerta con promozione”*, dall'altro, nelle altre comunicazioni, ci si riferisce soltanto a generici *“pagamenti rateali in corso”* e anzi, nella comunicazione individuale per la telefonia mobile, non si rinviene alcun riferimento diretto a tale profilo contrattuale.

Eppure la questione non è di poco conto per l'utente, considerato che solo nel caso in cui le rate siano conseguenti all'acquisto di un telefono o di un *tablet* l'utente è tenuto a continuare a pagarle. Sono da escludere, invece, le rate legate al pagamento di eventuali canoni connessi all'utilizzo di un *modem* o di altri apparecchi forniti dall'operatore, di sconti promozionali o di costi di attivazione.

Diversamente, infatti, si avrebbe una illegittima compressione del diritto di recesso e si addosserebbero in capo all'utente i costi conseguenti a una scelta determinata unicamente dalla modifica unilaterale decisa dall'operatore.

Sempre con riferimento al diritto di recesso, anche le indicazioni riferite alle modalità per esercitarlo si palesano poco trasparenti, incomplete e non rispettose delle recenti novità legislative. A tal proposito, si evidenzia che l'art. 1, comma 3-bis, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla *“Legge annuale per la concorrenza e il mercato”*, prevede che *“[l]e modalità utilizzabili dal soggetto contraente che intenda recedere da un contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché in caso di cambio di gestore, devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto. In ogni caso, gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche devono consentire la possibilità per consumatori e utenti di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Non vi è dubbio, pertanto, che, con tale previsione, il legislatore abbia voluto semplificare le modalità per l'esercizio del diritto di recesso, garantendo la facoltà di sciogliere il vincolo contrattuale in maniera più agevole.

Come emerso in sede istruttoria, nelle informative rese ai clienti in occasione delle rimodulazioni decorrenti dal 5 marzo e 1 aprile 2018, TIM ha comunicato esclusivamente la possibilità di esercitare il recesso attraverso la comunicazione scritta da inviare via posta o via *fax*, sebbene la Società preveda in linea generale, per la clientela *consumer*, il recesso anche tramite canale telematico (*web form*) e, a partire dal mese di gennaio 2018, tramite recesso telefonico e posta elettronica certificata.

Peraltro, le modalità per esercitare il diritto di recesso devono essere esplicitate per intero nelle comunicazioni individuali, senza ricorrere a rinvii generici che costringerebbero l'utente a rivolgersi al *call center* oppure a dover rintracciare l'apposita pagina eventualmente presente sul sito aziendale. Ciò anche al fine di prestare la miglior tutela nei confronti di quegli utenti che non dispongono della necessaria connessione a *internet*.

Inoltre, si rileva che, tra le forme utilizzabili dagli utenti al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, TIM ha comunicato all'Autorità anche la sottoscrizione della modulistica contrattuale presso i negozi "sociali" o i punti vendita, nonché il canale telefonico (per tali modalità il perfezionamento del contratto si verifica al momento della spedizione della SIM e della documentazione contrattuale al domicilio del cliente), che però ad oggi non risultano essere utilizzabili dagli utenti per esercitare il loro diritto di recesso. Ciò in violazione del richiamato art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla "*Legge annuale per la concorrenza e il mercato*".

CONSIDERATO che le manovre di variazione della cadenza di fatturazione e di rinnovo delle offerte di telefonia mobile e fissa destinate alla clientela *consumer*, programmate, rispettivamente, a decorrere dal 5 marzo e 1 aprile 2018, potrebbero ledere i diritti di una vasta platea di utenti che non sono stati posti in una condizione tale da consentire di compiere scelte libere e consapevoli anche in relazione alle modalità di esercizio del diritto di recesso e alle eventuali conseguenze economiche;

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società TIM S.p.A. a rispettare gli obblighi vigenti, al fine di rendere una completa informativa agli utenti e consentire l'esercizio del diritto di recesso secondo le modalità attualmente contemplate dalla normativa di settore;

RITENUTO necessario, in particolare, che gli utenti, rispetto alla facoltà di esercitare il diritto di recesso, siano posti in condizione di apprendere che: *i*) il costo di rinnovo dell'offerta su base mensile passerà, per una scelta dell'operatore e non quale diretta conseguenza del ritorno alla fatturazione mensile, da (*valore precedente alla manovra*) euro a (*nuovo valore*) euro; *ii*) il *bundle* di servizi offerti per il periodo di fatturazione resterà invariato oppure verrà modificato nella misura indicata; *iii*) è garantito il diritto di recedere o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

disattivazione, entro il giorno antecedente a quello in cui saranno applicate le nuove condizioni economiche; iv) ai fini dell'esercizio del diritto di recesso valgono le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, che devono essere indicate direttamente e comprendere, nel caso di recesso telematico, anche la PEC oltre al *web-form*, nonché i punti vendita e il canale telefonico; v) l'eventuale esercizio del diritto di recesso dal contratto comporta il conseguente venir meno di ulteriori obblighi di pagamento di canoni previsti per *modem* o *decoder* forniti dall'operatore per la fruizione dei servizi erogati, mentre nel caso di pagamenti rateali per l'acquisto di un telefono o di un *tablet* resta ferma la facoltà dell'utente di scegliere se mantenere la rateizzazione o pagare in un'unica soluzione; vi) non è previsto alcun costo in caso di recesso da contratti con offerte promozionali né ulteriori oneri relativi ai costi di attivazione;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DIFFIDA

la società TIM S.p.A., con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 – 20123 - Milano al rispetto, nei termini di cui in premessa, delle disposizioni di cui agli artt. 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” e dell'art. 1, commi 1-*quater* e 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007, e successive modificazioni, in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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