



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 450/18/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ TIM S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 71, COMMA 1, DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI
ARTICOLI 4, COMMI 1 E 2 DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS E CON
L'ALLEGATO 1, ALLA DELIBERA N. 252/16/CONS.**

(CONTESTAZIONE N. 7/18/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 settembre 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 anche solo *“Codice”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 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. 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 dalla delibera n. 118/14/CONS;

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 dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 7/18/DTC del 27 aprile 2018;

VISTA la nota del 28 maggio 2018 con cui la società Tim S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS e richiesta di audizione;

SENTITA la società Tim S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 13 giugno 2018;

PRESO ATTO che la società Tim S.p.A. non ha presentato la proposta definitiva di impegni nel termine di cui all’articolo 13, comma 4, del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la nota del 12 luglio 2018 con cui la società Tim S.p.A. ha trasmesso una memoria difensiva integrativa, chiedendo di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Tim S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 4 settembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nell'ambito delle attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni regolamentari dettate con 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 dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*, è emerso che le pagine *“Trasparenza tariffaria”* dei siti aziendali della società Tim S.p.A. (di seguito la *“Società”* o *“Tim”*), www.tim.it e www.impresasemplice.it, dedicati, rispettivamente, alla clientela *consumer* e *business*, consultate in data 19 marzo 2018, non rispettavano tutte le prescrizioni dell'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS.

Segnatamente, dall'esame delle informazioni presenti alle pagine del sito *web* www.tim.it relative alla *“trasparenza tariffaria”* delle offerte destinate ai consumatori, è stato appurato che:

- il collegamento *“trasparenza tariffaria”* presente in calce alla *home page* riconduce ad una pagina di raccordo <https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/trasparenza-tariffaria> recante il collegamento alla pagina dedicata alle *“offerte di linea fissa”* e il collegamento alla pagina dedicata alle *“offerte di linea mobile”*;
- alla pagina dedicata alle *“offerte di linea fissa”* e alla pagina dedicata alle *“offerte di linea mobile”*, risultava presente l'elenco delle offerte vigenti, sottoscrivibili e non sottoscrivibili e, per ciascuna offerta, i collegamenti ai relativi schemi grafici tabellari contenenti il dettaglio delle condizioni economiche di ciascuna offerta. In ordine alle informazioni contenute all'interno di ciascuno schema grafico, in corrispondenza della voce *“se opzione, piani base compatibili”*, risultavano in molti casi riportati dei codici alfanumerici, piuttosto che un elenco, separato da virgole, dei nomi commerciali delle offerte compatibili con l'opzione descritta nel prospetto (così, ad esempio, per le offerte di linea fissa denominate *“opzione CASA per TIM SMART MOBILE”* *“Opzione Internet play”*, e per quelle di linea mobile denominate *“TIM Young Junior Pack”*, *“Interne 4GB”*, *“Internet 10GB”*);
- non sempre le offerte di linea mobile che prevedono, per la navigazione *internet*, un determinato quantitativo di giga, riportavano, nemmeno nelle note degli schemi grafici, il costo del traffico *internet extra* soglia (vedasi ad esempio i prospetti delle offerte denominate *“Internet 4GB”*, *“Tim senza limiti Gold”*);
- le informazioni sulle condizioni contrattuali applicabili e il collegamento alle informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice* risultavano omessi alla pagina dedicata alle *“offerte di linea fissa”*. Solo la pagina dedicata alle *“offerte di linea mobile”* presentava, infatti, il collegamento ipertestuale, denominato *“Info consumatori”*, alla pagina contenente le condizioni contrattuali applicabili e le informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice* delle comunicazioni elettroniche;
- sia per le offerte di linea fissa che per quelle di linea mobile, le informazioni sull'esistenza di costi di attivazione e di disattivazione/recesso erano visualizzabili solo consultando, per ciascuna offerta, lo schema grafico tabellare contenente il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dettaglio delle condizioni economiche di ciascuna offerta. Anche all'interno dei singoli prospetti, detti costi erano talvolta indicati in modo non univoco, riportando più valori senza ulteriori specificazioni (così, ad esempio, per l'offerta di rete mobile "Tim senza limiti Gold" che alla voce "costi di recesso" riporta più valori - 35,00/39,00- senza chiarire se si tratti di un *range* minimo e massimo e le condizioni per la quantificazione e l'addebito del costo all'utente). In ogni caso, infine, non risultava presente (neanche all'interno degli schemi grafici) la specifica indicazione delle modalità di calcolo dei costi in questione e di tutti gli elementi che li compongono.

Dall'esame delle informazioni presenti alle pagine del sito web www.impresasemplice.it relative alla "trasparenza tariffaria" delle offerte destinate all'utenza *business*, è stato appurato che:

- il collegamento "trasparenza tariffaria" presente in calce alla *home page* riconduce ad una pagina di raccordo, <https://www.impresasemplice.it/trasparenza-tariffaria>, recante il collegamento alla pagina dedicata alle "offerte di linea fissa" e il collegamento alla pagina dedicata alle "offerte di linea mobile";
- le pagine dedicate alle "offerte di linea fissa" e alle "offerte di linea mobile" presentano l'elenco delle offerte vigenti, sottoscrivibili e non sottoscrivibili e, per ciascuna offerta, i relativi collegamenti agli schemi grafici tabellari contenenti il dettaglio delle condizioni economiche delle offerte stesse. In entrambe le pagine, è presente il collegamento alla pagina contenente le condizioni generali di abbonamento e di contratto e le ulteriori informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice delle Comunicazioni Elettroniche*;
- le informazioni sull'esistenza di costi di attivazione e di disattivazione/recesso risultavano visualizzabili solo consultando, per ciascuna offerta, lo schema grafico tabellare contenente il dettaglio delle condizioni economiche di ciascuna offerta. In ogni caso, infine, non risultava presente (neanche all'interno degli schemi grafici) la specifica indicazione delle modalità di calcolo dei costi in questione e di tutti gli elementi che li compongono;

Considerato che, in applicazione dell'art. 71, comma 1, del *Codice*, con la delibera n. 252/16/CONS, l'Autorità ha inteso adottare specifici obblighi di trasparenza e pubblicità finalizzati ad assicurare a consumatori e utenti un accesso agevole ad informazioni trasparenti, comparabili, adeguate ed aggiornate in merito ai costi e alle condizioni di accesso e di uso dei servizi di comunicazione elettronica, all'esito dell'attività preistruttoria si è rilevato che la Società non ha fornito a consumatori e utenti tutte le informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, in relazione alle offerte vigenti, in quanto:

i) le condizioni contrattuali applicabili alle offerte di rete fissa e il collegamento ipertestuale alle informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice* non risultavano accessibili dalla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pagina dedicata alle “*offerte di linea fissa*” della sezione “*trasparenza tariffaria*” delle destinate agli utenti privati;

ii) non erano illustrate, con il dovuto dettaglio, le condizioni economiche delle offerte di linea mobile dedicate agli utenti privati che prevedono, per la navigazione *internet*, un determinato quantitativo di giga, in quanto in molti casi è omessa, anche nelle note degli schemi grafici, qualunque indicazione circa il costo del traffico *internet extra* soglia;

iii) i costi di attivazione e di disattivazione/recesso per le offerte da linea fissa e mobile, destinate sia a utenti privati sia a utenti *business*, erano presenti unicamente all'interno dei singoli schemi grafici di ciascuna offerta e, comunque, difettavano della necessaria chiarezza laddove, all'interno dei singoli prospetti dei piani tariffari dedicati agli utenti privati, erano indicati più valori senza chiarire se si tratti di un *range* minimo e massimo e senza specificare le condizioni per la quantificazione e l'addebito del costo all'utente. Infine, risultava del tutto omessa, sia nelle due pagine “*trasparenza tariffaria*”, sia all'interno degli schemi grafici, la descrizione sintetica delle modalità di calcolo dei costi in argomento e di tutti gli elementi che li compongono.

Inoltre, si è rilevato che gli schemi grafici tabellari delle offerte dedicate ai privati, laddove, alla voce “*se opzione, piani base compatibili*”, recavano meri codici alfanumerici, non risultavano rispettosi delle prescrizioni dell'Allegato 1 della delibera n. 252/16/CONS, espressamente richiamato dall'art. 4, comma 2, che richiede, invece, di indicare i nomi commerciali delle offerte compatibili.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 7/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, con riferimento alle informazioni relative alla “*trasparenza tariffaria*” delle offerte destinate a privati e utenti *business*, dell'art. 71, comma 1, del *Codice* in combinato disposto con l'articolo 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS e, limitatamente alle informazioni contenute negli schemi grafici tabellari delle offerte dedicate ai privati, dell'art. 4, comma 2, unitamente all'Allegato 1 della delibera n. 252/16/CONS.

2. Deduzioni della società

La Società, con le memorie difensive del 28 maggio 2018 e del 12 luglio 2018, ha sostenuto l'infondatezza della contestazione in oggetto ed ha illustrato le iniziative messe in atto per porre fine alle violazioni contestate nell'atto di avvio del procedimento e per semplificare e migliorare le sezioni dei due siti *web* dedicate alla “*trasparenza tariffaria*”.

Più precisamente, Tim ha, preliminarmente, evidenziato la coerenza delle azioni poste in essere con il quadro normativo vigente e, in particolare, con quanto previsto nella delibera n. 252/16/CONS, avendo partecipato proattivamente, fin dai lavori della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 181/15/CONS, con il massimo spirito di collaborazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ed in pieno accordo con le finalità di revisionare la normativa per una maggiore tutela della clientela. A tal proposito, Tim ha sostenuto di aver ottemperato alle decisioni regolamentari mettendo in campo le azioni prescritte ed adeguandole alle linee guida del *Vademecum* di aprile 2017. Secondo la Società, inoltre, la normativa oggetto della contestata violazione sarebbe ancora in fase di definizione in quanto una parte rilevante della stessa, relativa al motore di comparazione tariffaria, necessita di alcuni “aggiustamenti”, come dimostrato dal rinvio della messa *on line* del nuovo motore di comparazione. Al riguardo Tim ritiene che la previsione del suddetto motore di calcolo, superando il precedente strumento messo a disposizione dei consumatori in base alla previgente normativa del 2007, rappresenti la vera novità della nuova normativa. Conseguentemente, la Società ha sostenuto che l’adozione di un provvedimento sanzionatorio si rivelerebbe sotto più profili illegittimo e infondato, in base alle argomentazioni esposte, nelle more peraltro della definizione dell’intervento regolamentare con la messa a disposizione sul sito dell’Autorità del motore di calcolo certificato per la comparazione delle offerte.

La Società, tuttavia, in ossequio ai principi di partecipazione procedimentale e in un’ottica di massima collaborazione, in accordo con le finalità di tutela dell’utenza, ha riepilogato le misure adottate per ottemperare alle disposizioni in materia di trasparenza tariffaria e indicato le iniziative assunte a titolo di “misure correttive”, senza che ciò significhi assunzione di alcuna responsabilità in merito a possibili carenze informative ed al mero scopo di rendere più agevole la consultazione dei siti *web* da parte della clientela e la possibile comparazione delle offerte presenti nel mercato.

Nel dettaglio, la Società, nella prima memoria difensiva ha, in primo luogo, indicato azioni già messe in campo per ottemperare alle disposizioni in materia di trasparenza previste dalla delibera n. 252/16/CONS e dalle linee guida del *Vademecum* di aprile 2017. Al riguardo ha riferito di aver svolto, dal 2016 ad oggi, tutte le attività di aggiornamento delle pagine *web* dei siti *tim.it* e *impresasemplice.it* e assicurato la corretta compilazione delle “schede tariffarie” previste dall’Allegato 1 della delibera n. 252/16/CONS al fine di garantire un corretto funzionamento del motore di calcolo certificato dall’Autorità da rendere disponibile sul proprio sito. Per quanto riguarda le funzionalità del motore di calcolo, la Società ha evidenziato di aver assicurato la partecipazione ai diversi incontri svolti con l’Autorità sul tema, in collaborazione con tutti gli attori (FUB, ASSTEL e gli altri operatori), al fine di individuare le migliori modalità per un’adeguata compilazione delle “schede tariffarie”. Tim ha ricordato che è stato, infatti, necessario affrontare le criticità derivanti dalla struttura rigida delle medesime schede, con conseguenti difficoltà a garantire l’affidabilità dei dati elaborati per una corretta comparazione dei prezzi. Proprio a causa delle varie problematiche rilevate e condivise ad aprile 2017, l’Autorità ha adottato il *Vademecum* contenente le linee guida più operative e di dettaglio in base alle quali TIM ha adeguato le misure di trasparenza messe in campo. Tim ha rimarcato, inoltre, che la necessità di individuare un adeguato metodo di compilazione delle schede volto alla corretta funzionalità del motore di calcolo, ha portato anche a una prima fase di test terminata nella metà di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

settembre 2017; al riguardo, ha evidenziato di aver sempre prestato la propria collaborazione e che, malgrado la sospensione delle attività volte alla messa a disposizione del motore di calcolo sul sito dell'Autorità, ha continuato a garantire gli adempimenti prescritti tramite le seguenti attività: invio all'Autorità delle "schede tariffarie" aggiornate; pubblicazione delle "schede tariffarie" sui siti aziendali nel rispetto dei termini; pubblicazione delle informazioni all'utenza sui siti aziendali.

Con particolare riferimento ai rilievi mossi nell'atto di avvio, la Società, sempre nell'ambito della prima memoria difensiva, ha poi rappresentato di aver adottato le seguenti iniziative. Innanzitutto, ha comunicato di aver ripristinato tempestivamente l'indicazione relativa alle informazioni sulle condizioni contrattuali dell'offerta di linea fissa e all'allegato 5 del *Codice* delle comunicazioni elettroniche. A tal proposito, ha precisato che tale indicazione è stata rimossa dalla pagina dedicata alle offerte di linea fissa per un mero errore in quanto già presente e prevista per entrambe le pagine. La presenza di tali informazioni nella pagina dedicata alle offerte di linea mobile, rilevata dalla stessa Autorità, ne attesterebbe l'errore involontario.

Per quanto riguarda tutte le altre informazioni relative ai costi di attivazione, di disattivazione/recesso, Tim ha rappresentato che le stesse sono presenti in tutte le schede inerenti le offerte rivolte alla clientela *consumer* e *business* pubblicate nei siti *tim.it* e *impresasemplice.it*. Al fine di migliorare la fruibilità diretta e la comparazione tra le diverse offerte di Tim, la Società, già nella prima memoria difensiva, ha comunicato di avere adottato delle tabelle che riepilogano i costi di disattivazione (con la distinzione dei costi di cessazione e di migrazione) per le offerte di linea fissa e delle tabelle che riepilogano i costi di attivazione e gli eventuali costi di recesso anticipato per le offerte di linea fissa e mobile, ovviamente distinte in base al segmento di clientela *consumer* e *business*. Al riguardo ha inoltre precisato che la tabella di riepilogo dei costi di disattivazione predisposta per la clientela *consumer* riporta, in massima trasparenza, la comparazione dei prezzi anteriori e successivi all'1 luglio 2018, in virtù delle modifiche già oggetto di informativa verso la clientela nella sezione dedicata alle comunicazioni verso la clientela ("*News-Comunicazioni Importanti*") raggiungibile sempre dalla *home page* analogamente alla "*Trasparenza tariffaria*", oltre che nella fattura mensile di maggio 2018. Con particolare riferimento a tale tematica, Tim si è, infine, riservata di fornire osservazioni specifiche nell'ambito della consultazione pubblica avviata con la delibera 2014/18/CONS del 24 aprile 2018 sullo schema di provvedimento di adozione delle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" nell'ambito dell'articolo 1, comma 1, comma 3 e comma 3-ter del c.d. "Decreto Bersani".

Relativamente alla voce "*se opzione, piani base compatibili*" presente nelle "schede tariffarie", Tim ha precisato che l'inserimento degli identificativi univoci delle opzioni compatibili con l'offerta che si sta definendo nella scheda è stato imposto dal *Vademecum* dell'Autorità del 2017 per ovviare ai casi di opzione legata al piano base e consentire così al motore di calcolo di legare l'opzione al relativo piano base.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società ha, altresì, evidenziato che nelle “schede tariffarie” delle offerte mobili non è previsto un campo specifico per l’indicazione del costo del traffico dati extra soglia, mentre tale indicazione è presente nelle schede “commerciali” delle offerte con evidenza delle caratteristiche dei bundle inclusi.

Tim ha conclusivamente ribadito la piena coerenza delle azioni poste in essere con il quadro normativo e regolamentare vigente e, in particolare, con quello in tema di obblighi informativi e di trasparenza nei confronti della clientela per assicurare la comparazione delle offerte presenti sul mercato e agevolare scelte consapevoli. Per tali ragioni ha sostenuto che andrebbe esclusa ogni ipotesi di violazione della normativa regolamentare in quanto non è comunque ravvisabile una condotta preordinata a non pubblicare, con la dovuta diligenza, le informazioni prescritte.

Quanto alle “misure correttive” individuate, Tim, fin dalla prima memoria difensiva, ha rappresentato di avere avviato le attività necessarie ad apportare, in generale, nella struttura dei siti delle migliorie per l’esposizione dei costi, delle caratteristiche tecniche delle offerte e per la consultazione delle condizioni contrattuali, al fine di superare le possibili difficoltà da parte dei clienti a reperire le informazioni, seppur già presenti nei siti *web*. A tale riguardo, in sede di audizione, la Società ha consegnato una presentazione volta ad illustrare graficamente la proposta di ristrutturazione grafica della sezione “trasparenza tariffaria” del sito *www.tim.it*.

Da ultimo, con la comunicazione del 12 luglio scorso, Tim ha rappresentato nel dettaglio quanto posto in essere per sanare i rilievi mossi dall’Autorità e per semplificare e migliorare tutta la sezione *web* dedicata alla trasparenza tariffaria.

Tim ha, preliminarmente, evidenziato che tali interventi sono stati adottati in via autonoma con lo scopo di agevolare la fruibilità delle informazioni economiche, contrattuali e tecniche delle offerte a disposizione dei consumatori sui siti *web* della Società, in attesa della conclusione del processo normativo, con la messa in campo del nuovo motore di comparazione che dovrebbe guidare i clienti nelle proprie scelte commerciali. In particolare, la Società ha specificato che le misure correttive annunciate verranno realizzate non sotto forma di impegni ai sensi del Capo IV della delibera 581/15/CONS ma quali forme di misure volontarie a maggiore tutela della clientela al fine di garantire la massima trasparenza.

La società ha infine illustrato le misure già adottate per il miglioramento della trasparenza e quelle in corso di adozione, specificando che la conclusione del percorso di miglioramento era prevista entro la fine di luglio 2018.

In particolare, la Società ha rappresentato che le misure già poste in essere hanno riguardato sia le pagine *web* dei siti aziendali *tim.it* (per la clientela *consumer*) e *timbusiness.it* (nuovo nome del sito dedicato alla clientela *business*), che le schede tariffarie. Nel dettaglio, le misure già adottate riguardano i seguenti aspetti.

In primo luogo, la Società ha migliorato la grafica delle informazioni sulle condizioni contrattuali, rendendo più leggibile la frase ove il cliente può reperire le informazioni con i collegamenti alle sezioni in cui sono presenti tutte le condizioni economiche e contrattuali



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delle varie offerte. Nello specifico la Società ha rappresentato che il miglioramento della grafica è stato realizzato utilizzando un carattere in formato grassetto anche per agevolare la navigazione sulle apposite sezioni e staccando la frase dalla precedente e che tale intervento è stato effettuato in tutte le sezioni di linea fissa e mobile di entrambi i siti *web*. Inoltre, ha comunicato di avere in corso un ulteriore intervento di miglioramento grafico (*on line* entro la fine di luglio 2018) volto a garantire una omogeneità di navigazione nelle sezioni dei siti *web* e quindi semplificare ulteriormente la fruibilità delle informazioni a disposizione dei consumatori. Infine, nel confermare che la frase in questione, seppur con una grafica leggermente diversa, è sempre stata presente nelle sezioni della trasparenza tariffaria, sia del fisso che del mobile, di entrambi i siti *web*, ha ribadito che, come già rappresentato nella precedente memoria difensiva, l'assenza della frase di collegamento alle informazioni in discorso nella pagina *web* dedicata alle offerte di linea Fissa, rilevata nell'atto di avvio del procedimento, è stata causata da un mero errore tecnico durante la fase di aggiornamento mensile delle schede, corretto con il ripristino della stessa. Al riguardo ha precisato che tale errore si sarebbe verificato lo scorso 18 dicembre 2017 come evincibile dalle schermate della pagina allegate alla memoria stessa. Peraltro, la dimostrazione che si sia trattato di un mero errore discenderebbe dalla presenza della medesima frase nella sezione di offerte di Linea mobile, come rilevato dalla stessa Autorità.

In secondo luogo, Tim ha comunicato di aver completato lo scorso 28 giugno la pubblicazione, in entrambi i siti *web* aziendali, delle tabelle che riepilogano in maniera chiara ed evidente tutte le informazioni relative ai costi di attivazione, disattivazione (con la distinzione dei costi di cessazione e di migrazione) e di recesso. A titolo di esempio, ha riportato la tabella presente nella sezione dedicata alle offerte di linea Fissa corredata dalla relativa informativa su tali costi, sottolineando che, al fine di migliorare ulteriormente la trasparenza, è stato assicurato un altro collegamento alla sezione in cui sono presenti le condizioni contrattuali.

Tim ha, infine, rappresentato di aver avviato anche in questo caso, un ulteriore intervento di miglioramento grafico (operativo dalla fine di luglio 2018), diretto a garantire una omogeneità di navigazione nelle sezioni dei siti *web* e quindi a semplificare ulteriormente la fruibilità delle informazioni a disposizione dei consumatori.

La terza misura adottata ha riguardato le informazioni sui costi *extra bundle* delle offerte mobili nelle schede tariffarie. Al riguardo, Tim, pur rilevando che nelle attuali schede non sarebbe previsto un campo specifico per l'indicazione del suddetto costo, ha rappresentato di aver sempre inserito tale informazione nelle note delle schede, oltre che nelle pagine commerciali delle offerte, e che, pertanto, la rilevata omissione informativa, ormai sanata, avrebbe riguardato solo alcune schede.

La Società, ha al riguardo riportato, a titolo di esempio, la seguente informativa presente nella nota della scheda *on line* relativa all'offerta mobile "opzione 2 GB": *"L'offerta include la disponibilità del "giga di scorta": superati i giga previsti dall'offerta e in assenza di altre opzioni dati attive, il cliente avrà fino ad 1 giga di "scorta" che gli consentirà di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

continuare a navigare a 1,90€ ogni 200 megabyte (fino a massimo 1 GB, per un importo complessivo massimo di 9,50 €). Al termine del Giga di scorta, la navigazione Internet si blocca fino a successiva disponibilità. Il Giga di scorta è disattivabile in qualsiasi momento. Se sulla linea non è presente il Giga di scorta, superati i giga disponibili, la navigazione Internet si blocca fino a successiva disponibilità".

Infine, un'ulteriore misura ha avuto ad oggetto il link *"trasparenza tariffaria"*. Al fine di garantire una maggiore visibilità della sezione di *"trasparenza tariffaria"*, è stato effettuato un riposizionamento del link presente nella *home page* del sito *tim.it* nella griglia denominata *"TIM al tuo servizio"* dedicata alle principali informazioni utili per i consumatori.

La medesima modalità è stata implementata anche sul sito *timbusiness.it* nell'analoga griglia denominata *"TIM BUSINESS al tuo servizio"*. Atteso che, in precedenza, il link sulla *"trasparenza tariffaria"* era collocato a piè pagina *web* ovvero nel cosiddetto *footer*, Tim ha evidenziato che la nuova collocazione del link, consentendogli una importante visibilità (all'interno di una griglia nella parte centrale della *home page*), rappresenterebbe un rilevante passo in avanti per garantire la massima trasparenza.

Tim ha, infine, riepilogato gli ulteriori interventi specifici programmati nelle varie sezioni, a completamento del percorso di miglioramento avviato sui siti aziendali e volti a fornire una guida nella navigazione più semplice con l'individuazione delle informazioni di specifico interesse maggiormente *"intuitiva"*, facilitandone la relativa consultazione e garantendo, nel contempo, la completezza di tutte le informazioni prescritte. In particolare, la Società ha indicato di avere in corso la riprogettazione delle sezioni relative alle *"offerte sottoscrivibili"* di linea Fissa e di linea Mobile per consentire il reperimento delle informazioni con una struttura di navigazione maggiormente diretta. La Società ha inteso, infatti, superare la struttura grafica in uso, risultata complessa e poco fruibile, attraverso l'eliminazione delle varie colonne distinte fra le differenti tecnologie (ADSL, Fibra 30 o Fibra 1000) e procedendo ad accorpare le offerte per gamma (es. la TIM Connect o la TIM Smart) e per singola tipologia di offerta (es. TIM Connect con TV) garantendo comunque all'interno delle stesse la presenza di tutte le schede specifiche in base alle differenti tecnologie e delle eventuali opzioni. Inoltre, Tim ha rappresentato di aver previsto anche la riprogettazione delle sezioni relative alle *"offerte non sottoscrivibili"* di linea fissa e mobile per consentire il reperimento delle informazioni tramite *box* dedicati e, laddove utile, accorpare le offerte per anno di commercializzazione. Infine, la Società ha comunicato di avere in programma l'introduzione, nelle singole schede *"commerciali"* delle offerte sul sito *tim.it*, di uno specifico link di collegamento alla sezione sulla trasparenza tariffaria con indirizzamento alla specifica scheda. Tim ha evidenziato l'importanza di tale intervento in quanto diretto a consentire una ulteriore possibilità di analisi con uno strumento *"neutro"* così da garantire una scelta maggiormente consapevole sull'adesione o meno all'offerta di interesse.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In conclusione, la Società ha ribadito che quanto rappresentato in termini anche di azioni volontarie, confermerebbe la diligenza adoperata per garantire la completa *compliance* alla normativa in materia di trasparenza tariffaria e farebbe superare ogni forma di presunta contestazione, tale da escludere ogni ipotesi di violazione della normativa regolamentare. Per tali ragioni, Tim ha insistito per l'archiviazione del procedimento sanzionatorio, anche alla luce del fatto che la normativa di riferimento risulterebbe, a tutt'oggi, in corso di consolidamento per la messa in campo del motore di comparazione. In subordine, Tim ha auspicato che, ove l'Autorità ritenga che siano state poste in essere le condotte violative contestate (da ritenersi attualmente comunque cessate), ai fini sanzionatori, venga valutato positivamente il comportamento adottato dalla Società.

3. Valutazioni dell'Autorità

Prima di esaminare le giustificazioni addotte dalla Società è opportuno richiamare la *ratio* degli obblighi informativi previsti ai sensi dell'art. 71 del *Codice*, che consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte 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 dalla richiamata disposizione del *Codice*, è intervenuta in più occasioni per regolamentare 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. 96/07/CONS, come successivamente sostituita dalla delibera n. 252/16/CONS, con cui sono stati fissati chiari principi in materia di trasparenza tariffaria, atti a far sì che gli utenti possano apprendere, attraverso canali informativi differenziati, le condizioni delle diverse offerte proposte dagli operatori medesimi e usufruire, pertanto, di dati di confronto completi ed accurati in modo da esercitare con piena consapevolezza la scelta dell'offerta ritenuta più conveniente per il proprio profilo di consumo. In questo contesto, accanto all'obbligo di carattere generale, sancito dall'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, di formulare condizioni economiche trasparenti, che evidenzino tutte le voci che compongono l'effettivo costo dei servizi di comunicazione elettronica, assumono particolare rilevanza le prescrizioni dettate dall'art. 4 della richiamata delibera n. 252/16/CONS. La norma in parola fissa, infatti, specifici obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni relative alle offerte tariffarie che ciascun operatore è tenuto a rendere in un'apposita sezione del proprio sito *web*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

specificamente denominata “trasparenza tariffaria” raggiungibile dalla *home page*. In particolare, la norma prescrive che tali informazioni comprendano, “almeno”: (a) le condizioni contrattuali applicabili; (b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell’offerta; (c) l’indicazione degli eventuali costi di attivazione e disattivazione/recesso corredati dalla sintetica descrizione delle relative modalità di calcolo e di tutti gli elementi che li compongono, nonché (d) il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all’allegato 5 del *Codice*.

Al fine di agevolare anche la schematizzazione delle condizioni economiche ritenute più rilevanti rispetto alle eventuali scelte degli utenti, si prevede che lo schema grafico prescritto segua il modello allegato alla delibera stessa (art. 4, comma 2) e corrispondente al prospetto informativo destinato all’alimentazione del motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso a *internet* (artt. 5 e 7 della delibera).

Aggiornando ed arricchendo gli oneri informativi già prescritti dalla previgente disciplina regolamentare, dunque, l’art. 4, comma 1, della delibera in discorso elenca le informazioni minime che gli operatori devono rendere disponibili, in modo chiaro e sintetico, per ciascuna offerta vigente destinata alla propria clientela, assicurandone l’immediata accessibilità, alla pagina “trasparenza tariffaria”. In particolare, costituisce una novità rispetto al quadro regolamentare preesistente, l’obbligo di prevedere, alla pagina “trasparenza tariffaria”, una specifica informativa inerente ai costi di attivazione e di disattivazione/recesso (art. 4, comma 1, lett. c). Attesa la rilevanza che la conoscenza di tali costi riveste ai fini delle scelte degli utenti tra le diverse offerte sul mercato, la norma richiede che essi, unitamente alla loro composizione e alle relative modalità di calcolo, trovino specifica ed immediata evidenza nella pagina “trasparenza tariffaria”, indipendentemente, dunque, dal fatto che il loro ammontare sia reperibile anche nell’ambito dei prospetti tariffari. L’art. 4, comma 1, lett. c), infatti, introducendo un adempimento ulteriore e autonomo rispetto all’obbligo di pubblicazione dei prospetti (prescritto, invece, nella lettera b) del medesimo articolo), ha evidentemente inteso assicurare un’agevole reperibilità di tali informazioni all’interno della pagina trasparenza tariffaria - senza che sia necessario consultare di volta in volta i singoli schemi grafici - fornendo al contempo una informativa esaustiva che includa anche l’indicazione della composizione di tali costi e delle relative modalità di calcolo.

In base al quadro normativo appena descritto, dunque, è agevole ritenere che l’omissione delle informazioni richieste dall’art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, con il grado di dettaglio e l’evidenza grafica ivi prescritti, non solo contrasta con il dato letterale della norma, ma ha l’effetto di frustrare la finalità dell’art. 71, comma 1 del *Codice*, di permettere agli utenti un accesso agevole ad informazioni trasparenti, comparabili, adeguate ed aggiornate in merito ai costi e alle condizioni di accesso e di uso dei servizi di comunicazione elettronica.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di tale ricostruzione giuridica, è possibile esaminare le giustificazioni addotte dalla Società per escludere la propria responsabilità in merito alle omissioni informative riscontrate sulle pagine *web* dedicate alla “trasparenza tariffaria” delle offerte *consumer* e *business*.

In via preliminare, la Società ha obiettato che la normativa oggetto della contestata violazione sarebbe ancora in fase di definizione per la parte che riguarda il funzionamento del motore di calcolo per la comparazione tariffaria. Al riguardo, giova evidenziare che tale osservazione non attiene alle disposizioni dell’art. 4, comma 1, che definiscono i contenuti della sezione “trasparenza tariffaria” dei siti *web* aziendali e che possono ritenersi ampiamente consolidate, ma può riguardare esclusivamente gli aspetti della disciplina relativi alle modalità di compilazione delle sezioni dei prospetti - definite nell’Allegato 1 della delibera e, da ultimo, dettagliate nel *Vademecum* del 2017 - in quanto le schede grafiche sono utilizzate anche per alimentare la base dati per il funzionamento del motore di calcolo. In merito, occorre chiarire che l’atto di avvio del procedimento sanzionatorio verte unicamente sul rispetto delle norme di trasparenza tariffaria e, pertanto, i contenuti delle schede grafiche sono stati esaminati e valutati al solo fine di verificare la chiarezza e la completezza informativa della sezione “trasparenza tariffaria” dei siti *web* aziendali. In questa prospettiva, a esempio, è stato contestato alla Società di non aver sempre indicato, nelle note dei prospetti di alcune offerte da linea mobile, i costi applicati in caso di superamento del *bundle* di giga inclusi nell’offerta. Attesa, infatti, l’importanza, per gli utenti, di poter avere conoscenza dell’esistenza dei cd. costi “extra soglia”, è agevole rilevare che la mancanza di una specifica informativa in merito – alla pagina “trasparenza tariffaria” o nell’ambito dei prospetti, avvalendosi del campo note – contrasti con la *ratio* dell’art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, di far conoscere agli utenti i dettagli delle condizioni economiche delle offerte.

Occorre, invece, prendere atto di quanto rappresentato dalla Società in ordine alle ragioni dell’impiego, negli schemi grafici tabellari, di codici alfanumerici in corrispondenza della voce “se opzione, piani base compatibili”, in luogo dell’elenco dei nomi commerciali delle offerte compatibili con l’opzione descritta nel prospetto. La circostanza che l’utilizzo di identificativi univoci sia stata richiesta dal *Vademecum*, per consentire al motore di calcolo di legare l’opzione al relativo piano base è, infatti, idonea ad escludere la responsabilità di Tim limitatamente alla contestata violazione dell’art. 4, comma 2, in combinato disposto con l’Allegato 1 della delibera n. 252/16/CONS.

Per quanto concerne, invece, i restanti profili della condotta contestata, legati alle omissioni informative riscontrate nelle sezioni “trasparenza tariffaria” dei siti *web* esaminati, rispetto a quanto richiesto dall’art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, si osserva quanto segue.

In primo luogo, si ritiene che la società abbia fornito prove idonee a dimostrare che l’omissione, riscontrata in sede di verifiche di ufficio, delle informazioni sulle condizioni generali di contratto delle offerte da linea fissa e del collegamento ipertestuale alle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice* sia stata occasionale e frutto di un mero errore, prontamente sanato, atteso che tali informazioni risultavano presenti alla pagina in questione a dicembre 2017.

In merito alla riscontrata omissione, nelle sezioni trasparenza tariffaria dei siti *web* www.tim.it e www.impresasemplice.it, delle informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, lett. c) in ordine ai costi di attivazione, disattivazione e recesso, le argomentazioni difensive di Tim non meritano, invece, condivisione. La circostanza, evidenziata nelle memorie, secondo cui tali informazioni erano, comunque, già presenti nei prospetti, non è idonea a esonerare la Società dall'obbligo di fornire una specifica informativa in merito a tali costi direttamente alla pagina trasparenza tariffaria. Come già precedentemente osservato, infatti, l'indicazione dell'ammontare di detti costi all'interno dei soli schemi grafici non soddisfa il dettato normativo, in quanto determina la necessità di cliccare su ciascun "Prospetto Informativo" per avere contezza dell'esistenza di tali costi, rendendone, di conseguenza, difficoltosa la piena e immediata conoscenza da parte dell'utente. Oltretutto, come rilevato nell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, le informazioni rinvenute nei prospetti non sono risultate comunque sufficientemente chiare e complete in quanto si è riscontrato, da un lato, che in alcuni prospetti i costi in questione sono stati indicati in modo non univoco (riportando più valori senza ulteriori specificazioni sulle condizioni per la quantificazione e l'addebito del costo all'utente) e, dall'altro, che nemmeno all'interno dei prospetti (e, segnatamente nel campo note) era stata fornita una sintetica descrizione delle modalità di calcolo di tali costi e di tutti gli elementi che li compongono, come richiesto dalla norma.

A conclusione dell'istruttoria si ritiene che la Società non abbia addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità relativamente a tutti i profili della condotta contestata.

Occorre tener conto, unicamente ai fini della quantificazione della sanzione, che la Società, in seguito all'avvio del procedimento sanzionatorio, ha adottato misure volte a migliorare la trasparenza e ad agevolare la consultazione delle pagine *web* dei siti aziendali *tim.it* (per la clientela *consumer*) e *timbusiness.it* (nuovo nome del sito dedicato alla clientela *business*), dedicate alla "trasparenza tariffaria", eliminando i residui profili di non conformità rispetto ai contenuti prescritti dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, a eccezione che per l'omissione della sintetica descrizione delle modalità di calcolo dei costi di attivazione, disattivazione e recesso e di tutti gli elementi che li compongono. A tale ultimo riguardo, infatti, va specificato che la Società ha comunicato l'intenzione di porre in essere interventi correttivi solo a seguito dell'audizione tenutasi il 4 settembre u.s., su specifica richiesta del responsabile del procedimento.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a una volta e mezza il minimo edittale, per un totale di euro 87.000,00 (ottantasettemila/00) e che, in tale commisurazione, rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, omettendo di fornire, nelle sezioni “trasparenza tariffaria” dei propri siti *web* istituzionali, dedicate rispettivamente a consumatori e utenti *business*, tutte le informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS con il grado di dettaglio e l'evidenza grafica richieste dalla norma, non ha assicurato a consumatori e utenti la piena e completa conoscenza di informazioni contrattuali ed economiche rilevanti attinenti alle proprie offerte, penalizzando, altresì, la comparabilità con le offerte degli altri operatori a detrimento della concorrenzialità del mercato e della libertà di scelta degli utenti. Tuttavia, il difetto di trasparenza è stato sanato con gli interventi successivi alla contestazione. La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di breve durata.

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, si è fattivamente adoperata per garantire la trasparenza e per semplificare e migliorare, anche sotto il profilo della grafica, la fruibilità delle informazioni economiche, contrattuali e tecniche delle offerte a disposizione degli utenti sulle sezioni dei siti *web* della Società dedicati alla “trasparenza tariffaria”. Tuttavia, pur avendo pubblicato le tabelle riepilogative dei costi di attivazione, disattivazione e recesso, ha manifestato l'intenzione di indicare anche le modalità di calcolo di questi costi e di tutti gli elementi che li compongono solo da ultimo, a seguito dell'audizione del 4 settembre u.s.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti agli operatori dalla delibera n. 252/16/CONS in attuazione dell'articolo 71, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2017, pari a 19,8 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Tim S.p.A. – codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri, n. 1 – 20123 Milano, ha violato l'art. 71, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 87.000,00 (ottantasettemila/00) per la violazione dell'art. 71, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, ai sensi e per gli effetti dell'art. 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;

INGIUNGE

alla citata Società 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 87.000,00 (ottantasettemila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. /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. 450/18/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 e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci