



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 480/18/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO
1 AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 3,
ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N.519/15/CONS.
(CONTESTAZIONE N. 14/18/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 16 ottobre 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 il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* e s.m.i. di seguito il *“Codice”*, con particolare riferimento al disposto dell’articolo 70;

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. 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 dell’Autorità 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 dalla delibera n. 529/14/CONS, di seguito *“Regolamento”*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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*”, con particolare riferimento a quanto disposto dall’ articolo 3;

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*”;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 14/18/DTC del 31 maggio 2018, con il quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Società TIM S.p.A. (di seguito “TIM” o la “Società”);

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenuta in data 10 luglio 2018 e gli allegati depositati al verbale di audizione;

VISTE le note del 26 giugno 2018 e 18 luglio 2018 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell’arco temporale dal 31 agosto 2017 al 10 gennaio 2018 gli utenti di seguito indicati hanno segnalato la mancata trasparenza nelle modalità di comunicazione delle informazioni preordinate all’acquisizione del consenso da parte dell’utente, via web o tramite canale telefonico, da parte di TIM.

In particolare gli utenti Colosimo (utenza n. 0644292xxx), Farallo (utenza n. 069943xxx), Carli (utenza n. 0458780xxx) e Cicoria (utenza n. 0415702xxx), hanno segnalato la mancata trasparenza delle informazioni relativamente al costo di abbonamento prospettato via *web* in caso di adesione *on line* all’offerta “TIM Smart Fibra” a un costo comprensivo di IVA di euro 19,90 (per gli utenti Carli e Cicoria), di euro 19,00 (per utente Colosimo) e all’offerta “TIM Smart Casa” a un costo comprensivo di IVA di 19,00 (per l’utente Farallo), e alle modalità di applicazione degli sconti ivi prospettati. Tali utenti hanno aderito all’offerta via web nella convinzione che TIM avrebbe proceduto a fatturare immediatamente il costo sopra menzionato per un anno e successivamente il prezzo sarebbe stato di euro 29,90 al mese, sempre comprensivo di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Iva. Dalle risultanze istruttorie è emerso che gli utenti hanno avuto conoscenza delle modalità esecutive che avrebbe praticato TIM per accordare lo sconto promesso solo a seguito della risposta di TIM ai reclami presentati tramite canale telefonico o per iscritto. TIM avrebbe fatto usufruire ai propri clienti il costo dell'abbonamento per un anno di euro 19,00 e/o euro 19,90 emettendo, nel ciclo di prima fatturazione, una fattura di accredito a favore dell'utente di euro 29,90 e poi, a partire dalla seconda, la fatturazione sarebbe stata di euro 29,90. Lo sconto promesso sarebbe stato riconosciuto ai clienti successivamente, con un rimborso sulle bollette che sarebbero state emesse nell'8°, 10° e 12° mese dall'attivazione dell'offerta, con tre *tranche* di sconto di euro 40 l'una (IVA inclusa). Pertanto è stato accertato che la comunicazione via web del costo dell'offerta da parte di TIM non è avvenuta con modalità chiare e trasparenti e, dunque, tali da garantire l'acquisizione di un consenso espresso dall'utente consapevolmente tramite *web ordering*. Anche dall'esame delle informazioni contenute nell'ordine di adesione inviato dall'operatore all'utente dopo la conclusione del contratto è stato riscontrato che le informazioni ivi riportate non sono state incluse in un prospetto chiaro e trasparente, in quanto è stato inserito in evidenza il costo di abbonamento mensile indicando l'importo di euro 19,00 e/o 19,90 e, alla seconda pagina, sono state riportate le modalità applicative, descrizione che avrebbe indotto l'utente a comprendere che il costo mensile dell'offerta fosse, per l'appunto, di euro 19,00 e/o 19,90 per un anno al mese, oltre un rimborso sulle bollette che sarebbero state emesse nell'8°, 10° e 12° mese dall'attivazione dell'offerta, con tre *tranche* di sconto di euro 40 l'una (IVA inclusa).

Dunque la Società, in relazione alle modalità di informazione sul web dell'offerta denominata "*TIM Smart Fibra*" e "*TIM Smart Casa*", non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti avessero potuto disporre facilmente, prima della conclusione del contratto, dell'indicazione chiara e puntuale del costo di abbonamento mensile dell'offerta promozionale, con evidenza immediata delle modalità applicative degli sconti previsti in caso di attivazione *on line* del servizio, informazioni necessarie per garantire la formazione del consenso dell'utente in maniera libera e consapevole.

Gli utenti D'Auria (utenza n. 0998866xxx), Osti (utenza n. 02254942xxx), Giubilei (utenza n. 065401xxx) e Nigro (utenza n. 0999707xxx) hanno segnalato che la Società avrebbe eseguito dei contratti diversi da quelli presentati dall'addetto alla vendita, pretendendo il pagamento di prestazioni che, in sede di svolgimento delle trattative contrattuali, erano state prospettate come gratuite (in particolare il pagamento per l'acquisto del modem e il costo per l'attivazione dell'offerta)

Nello specifico, gli utenti D'Auria, Osti e Giubilei hanno aderito all'offerta "*TIM Smart Casa*" tramite canale telefonico a un costo di euro 29,90 al mese, asseritamente comprensivo di Iva e del modem. La Società TIM, di contro, ha proceduto a fatturare il costo del modem (per l'utente D'Auria, Osti e Giubilei), il costo di attivazione del servizio (per gli utenti Osti, Giubilei) e il costo dello scatto alla risposta (per l'utente Giubilei). Con riferimento agli utenti Osti e Giubilei, la Società non ha provato che essi hanno fornito il consenso all'attivazione dell'offerta con fatturazione di costi come conteggiati da TIM dopo la conclusione del contratto; con riferimento all'utente D'Auria, dalla registrazione vocale prodotta e dai reclami inviati dall'utente alla Società si evince che la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

scelta non è stata del tutto consapevole relativamente alla spesa per il modem, il cui costo non è stato riportato nella *welcome letter* del 26 dicembre 2016.

L'utente Nigro ha aderito all'offerta "TIM Smart" e "TIM Casa" per un costo di euro 40 al mese comprensivo di Iva, mentre è stato riscontrato che TIM ha fatturato costi maggiori senza provare che l'utente avesse espresso consenso alle condizioni poi applicate.

In conclusione, sulla base degli elementi e documenti acquisiti, è stato riscontrato che la predetta Società, nel periodo intercorrente dal 31 agosto 2017 al 10 gennaio 2018 ha violato la normativa di settore tramite una condotta che, in violazione dei principi generali di correttezza e buona fede, ha comportato l'adesione degli utenti a condizioni economiche non trasparenti.

Pertanto, con atto di contestazione n. 14/18/DTC è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. per aver realizzato una condotta non conforme alle disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, allegato a) della delibera n. 519/15/CONS.

2. Deduzioni della Società

La società TIM S.p.A. (di seguito anche "TIM" o "Società") relativamente alle contestazioni afferenti le fattispecie degli utenti Colosimo, Farallo, Carli e Cicoira ha, in via preliminare, evidenziato che il canale di vendita tramite commercializzazione delle offerte e conclusione del contratto via web, assieme alle altre forme di contrattualizzazione a distanza, è stato sottoposto al vaglio dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per le verifiche di *compliance* alla normativa di cui alla Direttiva sulla *Consumer Rights*. Il processo di commercializzazione sul web è stato analizzato in tutti i suoi *step* per valutare se il consumatore sia in grado con le informazioni in suo possesso di esprimere una scelta commerciale pienamente consapevole. Tale verifica dell'AGCM ha avuto esito positivo grazie ad alcuni interventi effettuati per migliorare le informazioni precontrattuali e sul diritto di recesso, interventi che hanno portato l'Autorità a concludere con l'archiviazione delle procedure avviate (Rif. PS 10041 e PS 10392). La Società ha precisato che il consumatore, prima di terminare l'acquisto *on line*, ha a disposizione, in un'unica schermata, tutte le informazioni di carattere commerciale e sul diritto di ripensamento, così da rendere più semplice e facilitata la conclusione della transazione a distanza. In particolare nella schermata sono prese presenti: informativa precontrattuale, condizioni generali di contratto, informativa sul ripensamento, modulo sul ripensamento, modulo per il recesso. Il consumatore deve esprimere un consenso (tramite l'inserimento di un *flag*) riguardo all'accettazione delle condizioni contrattuali e sul trattamento dei dati, altrimenti la transazione non può essere conclusa. Terminato il percorso web il consumatore riceve una e-mail riepilogativa della transazione in cui sono presenti le condizioni economiche dell'offerta attivata. Il consumatore, dunque, esprime la propria volontà di acquistare un'offerta in piena consapevolezza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Di seguito la Società ha descritto le principali vicende relative alla fatturazione dei costi dei servizi attivati e degli sconti applicati relativamente alle singole fattispecie contestate, controdeducendo agli addebiti contestati in base ai quali la Società avrebbe rappresentato agli utenti, in corso di presentazione via web al prezzo dell'offerta, un costo onnicomprensivo di attivazione dell'offerta di euro 19,00 e/o 19,90 al mese.

Gli utenti Colosimo, Farallo, Carli e Cicoira, nel periodo intercorrente tra luglio 2016 e novembre 2016, hanno richiesto tramite web l'attivazione dell'offerta Tim Smart Fibra o Tim Smart Casa. Per tutte e quattro le utenze TIM ha inviato ai clienti via e-mail gli ordini telematici di conferma di avvenuta adesione via web all'offerta, ordine contenente sinteticamente le condizioni economiche e gli sconti applicati con riferimento all'offerta attivata. La Società afferma che le informazioni trasmesse via web all'utente siano chiare e trasparenti.

La Società ha anche affermato di aver dato immediato riscontro ai reclami presentati dai predetti utenti, confermando la correttezza del suo operato. Con riferimento alla posizione dell'utente Colosimo la Società, con lettera del 21 marzo 2018 ha confermato la correttezza del suo operato dando riscontro all'utente ai reclami presentati il 26 gennaio 2017 e 14 marzo 2017. La Società ha eseguito l'accredito di euro 29,90, quale sconto "Benvenuto Tim Smart", nella fattura di dicembre 2017, nelle fatture settembre 2017 e novembre 2017 sono presenti i primi due accrediti di euro 40,00 per adesione *on line* all'offerta; il terzo accredito di euro 40,00 non è avvenuto per un errore di sistema ed è stato riconosciuto successivamente con emissione di rimborso *ad hoc*. Con riferimento a quanto lamentato dalla Sig.ra Farallo la Società ha riscontrato i reclami presentati dall'utente con lettera del 8 agosto 2017, comunicando la regolarità degli addebiti e la corretta applicazione dello sconto promesso, evidenziando che nel caso di specie ha riconosciuto al cliente un accredito in più di euro 40,00 rispetto alle tre *tranche* previste dallo sconto. Per quanto riguarda le vicende denunciate dalla sig.ra Carli, la Società ha dato riscontro al reclamo inviato dall'utente con risposta del 25 settembre 2016, con il quale la Società ha confermato la correttezza del suo operato avendo applicato lo sconto promesso tramite 3 accrediti di euro 40,00 valorizzati sulle fatture aprile, giugno e agosto 2017. Relativamente all'utente Cicoira, la Società ha affermato che, a causa di disallineamenti sui sistemi, i rimborsi previsti sono stati applicati solo a seguito della segnalazione del cliente in una unica soluzione, tramite accredito di euro 120,00 valorizzato sulla fattura ottobre 2017.

Per quanto concerne gli addebiti contestati relativamente alle fattispecie segnalate dai sig.ri D'Auria, Osti, Giubilei e Nigro Luigi, la Società, con vari argomentazioni difensive ha inteso smentire quanto segnalato dagli utenti.

Con riferimento alla posizione dell'utente D'Auria, la Società ha dichiarato che egli, con *verbal ordering* del 15 dicembre 2016, ha attivato il servizio tramite adesione all'offerta "TIM Smart" a un costo mensile di euro 29,90 al mese per il servizio voce di rete fissa e internet illimitato, il costo del modem di euro 3,90 al mese per 48 rate e contributo di attivazione gratuito a condizione che l'utente avesse attivato il pagamento delle fatture tramite il servizio di domiciliazione bancaria, modalità da attivare entro 90 giorni dall'adesione dell'offerta. Nel corso dell'acquisizione del consenso, l'addetto all



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

call center ha proceduto alla descrizione completa dell'offerta e delle relative condizioni economiche, come sopra descritto. TIM, in data 26 dicembre 2016, ha inviato all'utente la *welcome letter*. L'utente ha sporto vari reclami telefonici circa la fatturazione dei costi del modem e del costo di attivazione del servizio ai quali TIM ha fornito riscontro ritenendo gli stessi infondati. In particolare, con riferimento all'addebito del contributo di attivazione dell'offerta, l'infondatezza del reclamo è dipesa dal fatto che non era stata soddisfatta da parte del cliente la condizione del pagamento delle fatture con domiciliazione bancaria.

Relativamente alle vicende che hanno interessato l'utenza intestata all'utente Osti, TIM ha affermato che l'utente il 16 marzo 2017, tramite contatto telefonico, ha proceduto alla variazione del piano tariffario del servizio di fonia e ADSL dall'offerta "Tutto" all'offerta "TIM Smart Voce Casa" con servizio fonia fisso e mobile nazionali illimitato e internet illimitato al prezzo di euro 29,90 per un anno e dopo a euro 39,90; vendita rateale del modem a euro 1,19 per 48 rate; sconto in promozione del contributo di attivazione di euro 98,00 per il 50% della spesa prevista, ovvero per euro 49,00, attivabile solo se l'utente avesse proceduto al pagamento delle fatture con domiciliazione bancaria o postale entro 90 giorni dall'attivazione del servizio. La Società ha affermato che quest'ultimo sconto non è stato attivato perché l'utente non ha predisposto il pagamento delle fatture con domiciliazione bancaria. In data 22 marzo 2017 TIM ha inviato la *welcome letter*, non pervenuta all'utente per una anomalia di sistema. La Società ha evidenziato di aver correttamente applicato lo sconto promesso sulle fatture emesse da aprile a dicembre 2017 e di aver fornito riscontro scritto ai reclami confermando la regolarità degli addebiti sia per l'acquisto del modem che per il contributo di attivazione.

Relativamente alla segnalazione dell'utente Giubilei, TIM ha rappresentato che l'utente, in data 13 maggio 2017, ha aderito per via telefonica alla proposta di abbonamento denominata "*Tim smart Fibra Edition*", con abbinata la vendita di uno "*Smart modem*" a un costo di abbonamento di euro 29,90€ ogni 4 settimane, con il costo dello smart modem rateizzato in fattura in 48 rate ciascuna di euro 3,90 e contributo di attivazione in promozione gratuita. L'utente con reclami telefonici ha lamentato la fatturazione dello scatto alla risposta delle telefonate verso i telefoni fissi e cellulari, prestazione che l'addetto alla vendita in fase spiegazione dell'offerta aveva rappresentato come gratuita, e del costo di disattivazione del servizio spesa non rappresentata all'utente. TIM ha risposto all'utente circa i reclami presentati ritenendoli infondati.

Con riferimento alla segnalazione del sig. Nigro, la Società ha affermato che l'utente, in data 9 agosto 2017, ha proceduto, per via telefonica, alla variazione del contratto già in essere con TIM per operare la conversione della linea in Fibra con l'adesione all'offerta "TIM Smart", specificando che, trattandosi di una variazione su linea già attiva, non è stata effettuata la registrazione della telefonata. TIM ha inviato la *welcome letter* all'utente, che, però, per una anomalia del sistema, non è a lui pervenuta. La Società ha rappresentato che il costo di abbonamento dell'offerta "Tim Smart" è di euro 29,90, più il costo per "Smart Voce Casa" di euro 10,00, più il costo "Smart Fibra" di euro 10,00 e il costo "Opzione fibra 100" di euro 5, tutti costi fatturati ogni 4 settimane, l'ultimo costo descritto è *gratis* in promozione. L'offerta include anche lo sconto fedeltà



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pari a euro 5 ogni 4 settimane. L'utente, con reclami telefonici del 10 ottobre e del 29 novembre 2017, ha contestato al servizio clienti 187 di TIM sia la mancata applicazione della promozione sia il mancato invio della copia del contratto. La Società ha rigettato le rimozioni del cliente, sia perché i costi fatturati corrispondevano a quelli accettati dal cliente in corso di conclusione del contratto, sia perché l'utente poteva prendere visione del contenuto del contratto accedendo al suo *account* sul sito *web*, documento visibile per 180 giorni a far data dalla sottoscrizione del contratto. Comunque TIM, in una attività di *caring* verso il cliente, ha proceduto a rimborsare all'utente la differenza del prezzo più alto fatturato di euro 44,50 al mese, quale costo previsto per l'offerta attivata "Tim Smart Fibra 100 Plus con Opzione Casa" in luogo di euro 40, costo previsto per l'offerta scelta dall'utente denominata "Tim Smart Fibra 100 Plus con Opzione Casa e con Opzione Mobile", non attivata.

TIM ha evidenziato che anche per queste quattro fattispecie la Società ha comunque proceduto, o nell'ambito dello svolgimento della procedura di conciliazione o, spontaneamente, nell'ambito di una attività di *caring* verso il cliente, a corrispondere un ristoro all'utente sotto forma di storno di fatture o di rimborso.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via generale, si osserva che la ratio degli obblighi informativi previsti dall'articolo 70 del *Codice* 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. Tali principi devono trovare puntuale applicazione anche nel corso dello svolgimento delle trattative finalizzate alla conclusione del contratto tra operatore e utente e, in particolare, quando l'adesione è formalizzata dall'utente tramite la tecnica a distanza (*verbal order* o via *web*).

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, è intervenuta in più occasioni per introdurre misure di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. Con riferimento all'articolo 70 del *Codice*, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, ha disposto che gli operatori adottino tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 70 del *Codice*. Quindi, anche le informazioni tecniche e economiche inerenti alla descrizione dell'offerta contrattuale comunicate all'utente dall'operatore nella fase precontrattuale, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando, in particolare, i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali.

In base al quadro normativo come sopra descritto, dunque, è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello per cui l'utente abbia il diritto, una volta scelto l'operatore e l'offerta di servizi più conveniente, di avere nel corso dello svolgimento delle trattative precontrattuali delle informazioni chiare e trasparenti circa le condizioni tecniche ed



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

economiche del contatto che sta per concludere e così garantire all'utente la fruizione del servizio nelle modalità e alle condizioni economiche prospettate durante la fase di acquisizione del consenso.

Pertanto, alla luce di tale ricostruzione, è evidente che la condotta contestata con il procedimento sanzionatorio *de quo* non può essere considerata ottemperante alla normativa di settore.

In via preliminare si rileva l'inconsistenza dell'argomentazione sollevata dalla Società TIM S.p.A. per la quale, con riferimento alle fattispecie relative all'attivazione di contratti via web, la liceità della condotta contestata deriverebbe dal precedente vaglio operato dall'AGCM nell'ambito delle procedure n. PS 10041 e PS 10392 di verifiche di *compliance* alla normativa di cui alla Direttiva sulla *Consumer Rights*, procedure entrambe concluse con archiviazione.

Innanzitutto si rileva che la condotta esaminata dall'AGCM nell'ambito delle procedure sopra richiamate è una condotta diversa, di competenza di tale Autorità, la quale esercita i suoi poteri ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, commi 2-15 e articolo 66 del Codice Consumo, come modificato dal decreto legislativo 21/2014, normativa di attuazione della Direttiva 2001/83/UE. Inoltre la condotta esaminata dall'AGCM nell'ambito del procedimento PS/10041 è stata consumata nel corso dell'anno 2015 e con riferimento alle commercializzazioni di offerte tramite canale web che hanno riguardato esclusivamente la vendita di telefono e *tablet* e non di contratti di servizio. Inoltre anche la condotta esaminata nell'ambito del procedimento n. PS10392 ha riguardato le modalità di presentazione nell'ambito del sito web dell'informazione sul diritto di ripensamento e non anche le modalità di informazione precontrattuale con riferimento al prezzo del servizio e alle altre informazioni contenute nell'articolo 70 del CCE, la cui poca chiarezza è stata riscontrata con l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*. Con riferimento all'odierno procedimento, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che la Società non ha comunicato in maniera trasparente il prezzo dell'offerta "TIM Smart Fibra" e "TIM Smart Casa" in promozione e, in particolare, non ha chiaramente rappresentato se il prezzo sul sito di (euro 19,00 e/o 19,90) fosse un prezzo di immediata applicazione, né che il rimborso sarebbe avvenuto in fattura nelle modalità già descritte. La riscontrata modalità di comunicazione ha, comunque, influenzato la scelta dell'utente di aderire al contratto nella convinzione che il prezzo applicato sarebbe stato di euro 19,00 e/o 19,90 tutto compreso per un anno. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che il prezzo fatturato è stato diverso e più alto rispetto a quello comunicato e compreso dall'utente nelle comunicazioni precontrattuali. Gli utenti si sono resi conto delle difformità delle condizioni economiche fatturate rispetto a quelle attese solo dopo la conclusione del contratto, con la ricezione della fatturazione del servizio. Infine la Società non ha provato, con *screenhots* dei *banner* utilizzati via web, la chiarezza e la trasparenza delle informazioni precontrattuali trasmesse. In più, anche le email riepilogative di avvenuta conclusione del contratto, cioè l'invio dell'ordine telematico in cui sono riportate le condizioni economiche dell'offerta attivata, evidenziano una grafica del riepilogo e della spiegazione dello sconto applicato poca chiara e, dunque, tali da confermare gli addebiti contestati. E' stato riscontrato che negli ordini di conferma di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attivazione del servizio *on line* è stato messo in risalto il costo di abbonamento mensile dell'importo di euro 19,00 e/o 19,90, inducendo così l'utente a comprendere che il costo mensile dell'offerta fosse, per l'appunto, quello sopra menzionato a cadenza mensile per un anno oltre lo sconto della promozione. Infine dalle risultanze istruttorie è anche emerso che i predetti utenti hanno avuto l'esatta comprensione delle condizioni economiche applicate in caso di attivazione *on line* dell'offerta "TIM Smart fibra" o "Tim Smart casa" solo dopo svariati reclami verbali o trasmessi via fax dall'utente al servizio clienti di TIM 187 o nell'ambito della risposta scritta. In alcuni casi l'applicazione dello sconto comunque è avvenuta dopo la presentazione del reclamo da parte del cliente. La Società ha sottolineato di aver comunque proceduto, nell'ambito di una attività di *caring* e/o nell'ambito dello svolgimento della procedura di conciliazione, a rimborsare i clienti dello sconto non eseguito o, comunque, a stornare le poste debitorie fatturate a carico dell'utente per i costi di beni e servizi non compresi da parte dell'utente nel corso della fase precontrattuale. Ma il comportamento assunto dalla Società nell'ambito della gestione post-vendita del cliente e, dunque, dopo la segnalazione dell'utente e dopo l'avvio procedimento *de quo*, è attività non idonea a eliminare l'illeceità della condotta contestata, ma, al più, può incidere sulla commisurazione della sanzione ai sensi dell'articolo 11 della legge 689/81.

Con riferimento all'accertamento che ha riguardato i fatti denunciati dagli utenti D'Auria, Osti, Giubilei e Nigro è stato riscontrato che gli utenti hanno attivato il servizio con TIM tramite contatto telefonico e che la Società ha eseguito dei contratti diversi da quelli presentati dall'addetto alla vendita pretendendo il pagamento di prestazioni che, in sede di svolgimento delle trattative contrattuali, erano state prospettate come gratuite (in particolare il pagamento per l'acquisto del modem e il costo per l'attivazione dell'offerta). Anche per queste fattispecie gli utenti hanno preso coscienza dei costi fatturati da TIM in difformità da quelli attesi con la ricezione delle fatture. L'operatore ha comunque proceduto, nell'ambito di una attività di *caring* e/o nell'ambito dello svolgimento della procedura di conciliazione, a rimborsare il cliente dello sconto non eseguito o, comunque, a stornare le poste debitorie fatturate a carico dell'utente per i costi di beni e servizi non compresi da parte dell'utente nel corso della fase precontrattuale.

Con riferimento alle vicende che hanno interessato l'utenza di D'Auria, la Società ha affermato che nel contratto concluso tramite *verbal ordering* del 15 dicembre 2016 è stata prevista l'attivazione dell'offerta di "TIM Smart" ad un costo mensile di euro 29,90 per il servizio voce di rete fissa e internet illimitato, il costo del modem di euro 3,90 al mese per 48 rate e che l'addetto al *call center* ha proceduto, nel corso dell'acquisizione del consenso, alla descrizione economica dell'offerta come sopra descritto. Pur se dall'ascolto del *verbal ordering* del 15 dicembre 2016 è stato rilevato che l'addetto al *call center* ha informato l'utente che l'acquisizione del modem prevedeva il pagamento di una rata di 3,90 al mese, l'informazione è stata fornita all'utente in maniera veloce e sintetica. Pertanto tale modalità di comunicazione è risultata essere non chiara e poco trasparente, tale da non richiamare l'attenzione del cliente su tale costo. Circostanza, questa, che si evince anche dagli elementi acquisiti in corso d'istruttoria, non messi in dubbio dall'operatore con valide argomentazioni, così come dall'esame della *welcome letter* del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

26 dicembre 2016, in cui non è riportato, tra i costi dell'offerta, il costo del modem di euro 3,90 al mese per 48 mesi.

Relativamente alle vicende che hanno interessato l'utenza intestata a Osti Tim ha affermato che l'utente il 16 marzo 2017, tramite contatto telefonico, ha variato il piano tariffario del rapporto contrattuale già esistente procedendo all'attivazione dell'offerta "TIM Smart Voce Casa" con servizio fonia fisso e mobile nazionali illimitato e internet illimitato al prezzo di euro 29,90 per un anno e dopo a euro 39,90; vendita rateale del modem ad euro 1,19 per 48 rate; sconto in promozione del contributo di attivazione di euro 98,00 per il 50% della spesa prevista, ovvero per euro 49,00, attivabile solo se l'utente avesse proceduto al pagamento delle fatture con domiciliazione bancaria o postale entro 90 giorni dall'attivazione del servizio. Tim non ha fornito prova del consenso acquisito dall'utente, non esibendo il *verbal ordering* o la *welcome letter* e, dunque, non è stata in grado di dimostrare che la variazione contrattuale sia stata conclusa alle condizioni economiche sopra riportate. Di contro dalle risultanze istruttorie è emerso che l'utente si è determinato a cambiare il piano tariffario nella convinzione prospettata dall'addetto alla vendita che avrebbe continuato a pagare l'importo di euro 29,90 al mese, senza contributo di attivazione e la fornitura del modem era gratuita.

Per quanto riguarda l'accertamento dell'attivazione del servizio sull'utenza di Giubilei del 13 maggio 2017, la Società ha genericamente affermato che il contratto concluso tra TIM e l'utente riguardava l'attivazione dell'offerta "Tim Smart Fibra Edition", con abbinata la vendita di uno "Smart modem" ad un costo di abbonamento di euro 29,90 ogni 4 settimane, il costo dello smart modem rateizzato in fattura in 48 rate di euro 3,90 ciascuna e contributo di attivazione in promozione gratuita. L'operatore non è stato in grado di provare le sue affermazioni né con riferimento al prezzo concordato né con riferimento con quale tecnica di contratto a distanza è stato concluso il contratto. Di fatto le risultanze istruttorie hanno evidenziato che l'utente si è determinato a cambiare gestore per la fruizione del servizio nella convinzione che avrebbe pagato il prezzo di euro 29,90 al mese, comprensivo di Iva, di acquisto del modem e senza pagare lo scatto alla risposta per le telefonate verso i cellulari ed i fissi e che il contratto si è concluso con registrazione del consenso. Anche il documento prodotto da TIM in corso di istruttoria, il modulo firmato dall'utente per consenso privacy, non può costituire prova di conclusione del contratto perché in esso non è riportato l'oggetto del contratto.

Infine anche con riferimento all'accertamento relativo alla segnalazione del sig. Nigro, la Società ha solo affermato che l'utente in data 9 agosto 2017 ha proceduto, per via telefonica, alla variazione del contratto già in essere con TIM aderendo all'offerta "TIM Smart", ad un costo di euro 29,90, più il costo per "Smart Voce Casa" di euro 10,00, più il costo "Smart Fibra" di euro 10,00, senza però provare che l'utente ha effettivamente concluso il contratto alle condizioni economiche sopra specificate. Viceversa, dalle risultanze istruttorie è emerso che l'utente avrebbe aderito alla variazione dell'offerta nella convinzione che TIM avrebbe proceduto all'attivazione dell'offerta o a un costo di euro 40 al mese comprensivo di IVA e due mesi gratis. Anche per questa fattispecie la Società non ha provato che il contratto si è concluso tra le parti alle condizioni economiche sopra riportate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Concludendo, per le motivazioni sopra esposte, si conferma che la società TIM S.p.A. ha realizzato, nelle fattispecie esaminate, una condotta, in violazione delle disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, allegato a) della delibera n. 519/15/CONS, non avendo fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche. A causa della scarsa chiarezza delle informazioni ricevute dagli utenti, gli stessi hanno ricevuto fatturazione di costi difforni da quelli attesi.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ad euro 580.000,00 (cinquecentototantamila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari al quadruplo del minimo edittale, pari a euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, a causa della condotta non conforme al quadro regolamentare di riferimento, avvalendosi di modalità di commercializzazione per la conclusione del contratto con l'utente per l'attivazione del servizio non rispondenti alle vigenti prescrizioni legislative e regolamentari, con particolare riguardo alle prescrizioni sulla trasparenza nelle informazioni in fase di conclusione del contratto, ha condotto gli utenti ad esprimere un consenso non consapevole, con conseguente fatturazione di costi per servizi e beni da parte della Società diversi da quelli attesi agli utenti.

La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di media durata.

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

Rispetto all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, va evidenziato che la Società si è comunque adoperata dopo la presentazione dei reclami degli utenti e ai disservizi loro patiti, a predisporre, nell'ambito di una attività di *caring* e/o nell'ambito dello svolgimento della procedura di conciliazione, il rimborso al cliente dello sconto non eseguito o, comunque, a stornare le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

poste debitorie fatturate per i costi di beni e servizi non rappresentati agli utenti nel corso della fase precontrattuale.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna idonea a assicurare la corretta acquisizione del consenso dell'utente, nonché a fornire allo stesso tutte le opportune e corrette informazioni tecniche ed economiche sull'offerta scelta.

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 l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 le disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, allegato a) della delibera n. 519/15/CONS, per aver violato i principi generali di correttezza e buona fede, non avendo fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche con conseguente fatturazione di costi difforni da quelli attesi, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila /00), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 150/18/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. 480/18/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, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni