



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 499/17/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 3, COMMA 10, DELLA DELIBERA  
N. 252/16/CONS COME MODIFICATA DALLA DELIBERA N. 121/17/CONS  
(CONTESTAZIONE N. 8/17/DTC)**

### **L'AUTORITÀ**

NELLE riunioni di Consiglio del 19 dicembre 2017;

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”*;

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”*;

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

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dei servizi dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 8/17/DTC del 26 settembre 2016;

VISTA la nota del 26 ottobre 2017 con cui la società TIM S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTA la nota del 4 dicembre 2017 con cui la società TIM S.p.A. ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 7 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell’ambito delle funzioni di vigilanza svolte dall’Autorità, con nota del 31 luglio 2017 è stata trasmessa alla società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”) una dettagliata richiesta di documenti e informazioni al fine di verificare il rispetto delle nuove disposizioni introdotte con la delibera n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione.

La Società, con nota del 9 agosto 2017, ha fornito puntuale riscontro, rappresentando di aver introdotto, per le offerte di telefonia fissa, una fatturazione su base di 28 giorni e non più mensile già a partire dal mese di aprile 2017 e di non aver variato tale periodicità di rinnovo e contabilizzazione dopo l’approvazione della delibera n. 121/17/CONS. TIM, inoltre, ha comunicato di aver posto in essere azioni concrete per il miglioramento delle informative alla clientela sul cambio del ciclo di fatturazione, prevedendo: i) l’inserimento, nella sezione del sito aziendale dedicata alla trasparenza tariffaria e nelle schede delle singole offerte, di un’informativa sul confronto (parametrizzazione) tra il prezzo espresso ogni 28 giorni e quello a 30 giorni; ii) l’inserimento, nelle fatture inviate a partire dal mese di settembre 2017, di una comunicazione del seguente tenore: “[l]e condizioni economiche della tua offerta si riferiscono a periodi di 28 giorni. Per avere informazioni sul corrispondente prezzo a 30 giorni vai sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it)”.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con successive verifiche d'ufficio svolte, in data 15 settembre 2017, mediante la consultazione del sito [www.tim.it](http://www.tim.it), si è potuto constatare che le offerte per la telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diverse dalla base mensile.

Tanto premesso, con atto n. 8/17/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS.

### **2. Deduzioni della società**

In via preliminare, la Società, dopo un breve *excursus* dei passaggi salienti che hanno caratterizzato la manovra di modifica del periodo di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia fissa sulla base di 28 giorni, nonché la consultazione pubblica indetta con delibera n. 462/16/CONS sfociata nella delibera n. 121/17/CONS, ha rappresentato l'opportunità di una sospensione del procedimento sanzionatorio *de quo* in ragione della pendenza di un ricorso giurisdizionale con udienza di merito già fissata al prossimo mese di febbraio 2018. Sotto diverso profilo, la Società ha evidenziato che le recenti novità normative (Legge n. 172/17) hanno definitivamente sancito l'obbligo di una cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile o suoi multipli, prevedendo un termine di adeguamento di 120 gg (coincidente con la data del 5 aprile 2018) e confermando l'assenza di una base giuridica che legittimasse l'intervento regolatorio dell'Autorità.

Per altro verso, TIM ha rammentato che la manovra concernente la fatturazione quadri-settimanale ha richiesto una complessa e onerosa definizione strutturale sui sistemi di TIM avviata sin dal mese di luglio 2016, rispetto alla quale la comunicazione preventiva alla clientela del febbraio 2017 e la data di avvio della manovra rappresentano uno *step* implementativo della fase finale. È noto, infatti, che la definizione delle soluzioni tecniche strutturali sui sistemi informativi esige delle specifiche tempistiche per le diverse fasi, identificabili a livello macro nell'analisi dei requisiti, nella progettazione, nello sviluppo e nel collaudo, con tempi variabili a seconda della complessità delle esigenze sottese.

Tanto premesso, TIM ha ribadito la legittimità del proprio operato e, conseguentemente, l'assenza dei presupposti per un'eventuale sanzione amministrativa.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

In merito alla preliminare richiesta di sospensione del procedimento, si osserva che la medesima non risulta accoglibile, in quanto, ai sensi della delibera n. 581/15/CONS, Allegato A, recante il "*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*", l'unica ipotesi di sospensione dei termini



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

procedimentali è quella contemplata dall'art. 7, ossia quella disposta per approfondimenti istruttori, né, d'altra parte, risulta ricollegabile ad altra normativa vigente.

Per quanto riguarda le difese svolte dalla Società, si rileva, *in primis*, che in relazione all'oggetto della contestazione, ossia la mancata adozione di una cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile o suoi multipli, non è stata opposta alcuna obiezione, avendo TIM incentrato la propria memoria sulla presunta carenza di potere di intervento dell'Autorità in tale materia alla luce della normativa vigente.

A tal proposito, giova rimarcarsi che l'intervento legislativo, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, non ha in alcun modo minato la legittimità della precedente regolamentazione posta in essere dall'Autorità e fondata sull'esigenza di garantire una informazione chiara e trasparente agli utenti. Il legislatore, per parte sua, ha inteso ampliare lo spettro del divieto di fatturazione con cadenza diversa da quella mensile, estendendolo anche alla telefonia mobile e alla televisione a pagamento. La legge, inoltre, si è resa necessaria per adeguare il presidio sanzionatorio e per introdurre la previsione di indennizzi a favore degli utenti.

In esito alle verifiche istruttorie svolte è stato possibile accertare che TIM non ha in alcun modo variato la cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia fissa entro il termine fissato dalla delibera n. 121/17/CONS (coincidente con la data del 22 giugno 2017), bensì si è limitata ad apportare solo alcune integrazioni informative relative alle singole offerte mediante l'inserimento, accanto al costo previsto ogni 4 settimane, del corrispondente costo su base mensile.

Al riguardo, si osserva che tali misure sono estranee a quelle disposte con la delibera n. 121/17/CONS e, in ogni caso, non possono ritenersi sufficienti, posto che solo una cadenza di rinnovo e di fatturazione su base mensile (o suoi multipli) consente di fissare un riferimento temporale certo per gli utenti, i quali sono posti in condizione di meglio comprendere e comparare le singole componenti delle offerte medesime, tra cui la modalità di erogazione dei servizi, e orientare le proprie scelte a seconda delle esigenze individuali in termini di consumi e spese.

In tale prospettiva, appare opportuno sottolineare che, a fronte della intervenuta contrazione dei periodi di rinnovo e fatturazione delle offerte sulla base di 28 giorni, gli utenti si sono ritrovati, come si evince dalle numerose segnalazioni ricevute, in una oggettiva situazione di incertezza e confusione, tale da incidere sulla libertà di valutare le diverse offerte presenti sul mercato e compiere scelte contrattuali consapevoli.

Sulla base di tali evidenze, quindi, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del massimo edittale, pari a euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

### **A. Gravità della violazione**

Il mancato rispetto degli obblighi previsti in materia di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia fissa su base mensile o suoi multipli, ha leso il diritto della generalità degli utenti di disporre di informazioni complete e trasparenti al fine di confrontare le diverse offerte presenti sul mercato e operare scelte contrattuali consapevoli. In particolare, la Società non ha variato, entro il termine fissato dall'Autorità con la delibera n. 121/17/CONS e coincidente con il 22 giugno 2017, l'attuale cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte (sulla base di 28 giorni).

La violazione, pertanto, può ritenersi di entità consistente e di durata prolungata;

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

La Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, non ha adottato alcuna misura correttiva e si è limitata a ribadire la correttezza del proprio operato;

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS. Nella fattispecie in esame, peraltro, la delibera n. 121/17/CONS è stata pubblicata il 24 marzo 2017 e la Società ha potuto fruire di un tempo congruo rispetto all'adeguamento delle proprie offerte;

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

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2016, pari a 19 mld di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO altresì che, alla luce della delibera n. 121/17/CONS, per la telefonia fissa e per le offerte convergenti fisso-mobile la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve avvenire su base mensile o di multipli del mese e che conseguentemente, a far data dal 23 giugno 2017, i consumatori non devono subire alcun pregiudizio derivante dalla determinazione su base quadrisettimanale, operata dalla Società, della predetta cadenza;

RITENUTO, pertanto, di dover diffidare la società TIM S.p.A. affinché – in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese – adotti modalità tali da evitare il pregiudizio derivante dall’addebito del servizio ai consumatori per i giorni erosi, a partire dal 23 giugno 2017, a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile, dando in proposito adeguata informativa ai clienti interessati;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, 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, 1 - 20123 Milano (MI), non ha adottato una cadenza di rinnovo delle offerte di telefonia fissa e di fatturazione su base mensile o suoi multipli, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **ORDINA**

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

### **DIFFIDA**

la citata società a provvedere – in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese - a stornare gli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile. Nella prima fattura emessa con cadenza mensile l’operatore è tenuto a comunicare con adeguato risalto che lo storno è avvenuto in ottemperanza al presente provvedimento;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **INGIUNGE**

alla società TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 499/17/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 499/17/CONS*".

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

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

Napoli, 19 dicembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

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