

DELIBERA N. 591/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 70, 71 E 80, COMMA 4-QUATER,
DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, NONCHÉ
DELL'ARTICOLO 1, COMMA 3, DEL DECRETO LEGGE N. 7/2007
CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 40/2007 IN
COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 3 DELLA DELIBERA N.
252/16/CONS E CON L'ARTICOLO 5 DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA
N. 519/15/CONS
(CONTESTAZIONE N. 6/20/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 novembre 2020;

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-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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

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

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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, 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. 451/20/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. 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. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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

VISTA la delibera n. 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*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 487/18/CONS del 16 ottobre 2018, recante “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 6/20/DTC del 20 maggio 2020;

VISTA la nota del 19 giugno 2020 con cui la società TIM S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche richiesta di audizione ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 20 luglio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito della ordinaria attività di vigilanza sul rispetto delle norme a garanzia della libertà di recesso recate dal decreto legge n. 7/2007, convertito con modificazioni in legge n. 40/2007, anche alla luce delle *Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*, con riferimento alla commercializzazione delle offerte da rete fissa e mobile rivolte al segmento *consumer* da parte della Società TIM S.p.A. è emerso quanto segue.

- (i) In ordine alla trasparenza delle informazioni pubblicate da TIM sul proprio sito istituzionale relativamente alle offerte "*TIM Super*", in promozione sul *web*, dalla fine di novembre 2019, al costo di 29,90 euro al mese è stato rilevato che, sebbene il prezzo mensile fosse indicato con la formula "*tutto compreso*", da un lato, alcune componenti di prezzo (segnatamente "*modem*" e "*contributo di attivazione*") indicate nelle condizioni di offerta come "*includere*" nell'abbonamento, venivano addebitate all'utente in caso di recesso in quanto, in realtà, soggette a un proprio piano di rateizzazione e, dall'altro, l'abbonamento mensile comprendeva la rata del *modem* calcolata su un periodo di 48 mesi a fronte di una durata dell'offerta di 24 mesi, peraltro nemmeno chiaramente palesata. Infatti, sebbene si riportasse, in generale, che le offerte "*TIM Super*" hanno una durata di 24 mesi, l'offerta per attivazioni via *web*, era prospettata su un orizzonte temporale di 48 mesi ("*ha un costo totale di 29,90 €/mese, dal 5° anno 24,90€/mese [...]*"), senza, oltretutto, indicare per il *modem*, la possibilità (comunicata solo in fase preistruttoria) di optare per una diversa durata del piano di rateizzazione o di pagare il prodotto in unica soluzione e senza che risultassero, altresì, specificati il costo complessivo del prodotto e le relative condizioni di fornitura (vendita o noleggio). Inoltre, le condizioni di offerta di ciascuna promozione non indicavano l'ammontare della voce riferibile al canone mensile (costo del servizio principale) e il valore dello sconto applicato all'offerta, desumibili solo da un'attenta consultazione del documento accessibile al *link* "*dettagli offerta*" in calce alla pagina. Conseguentemente, si è ritenuto che la prospettazione del prezzo mensile come "*tutto compreso*" fosse scorretta e fuorviante e che inoltre le condizioni giuridiche ed economiche delle offerte promozionali della famiglia "*TIM Super*" non fossero presentate in modo chiaro e completo, come richiesto dalle disposizioni regolamentari dettate dall'Autorità.
- (ii) Inoltre, quanto alle spese di recesso, è stato rilevato che il costo di disattivazione delle offerte "*TIM Super*" risultava parametrato (e comunque lievemente superiore) al prezzo dell'offerta "*tutto compreso*" e che pertanto l'importo richiesto, pari a 30 euro, eccedesse il limite indicato al punto 22

delle Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, adottate con delibera n. 487/18/CONS, vale a dire il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta (come determinato al punto 19 delle Linee guida e nella della Comunicazione del 21 dicembre 2018) e i costi sostenuti dall'operatore; inoltre in fase di presentazione dell'offerta, le informazioni in ordine alle possibili modalità di pagamento (in una o più soluzioni) delle rate residue del contributo di attivazione e del *modem*, in caso di recesso, erano fornite solo nei *"dettagli offerta"*, prospettando, unicamente per il *modem*, la facoltà di optare per il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione anche in un momento successivo al recesso (senza comunque indicare le modalità disponibili per comunicare tale volontà) con la conseguenza che la facoltà di scegliere tra il pagamento, in una o più soluzioni, delle rate residue del *modem* e del contributo di attivazione non è risultata adeguatamente illustrata secondo le indicazioni di cui al punto 34 delle Linee guida in combinato disposto con la Comunicazione del 16 maggio 2019 e, in ogni caso, le relative informazioni erano rese in modo impreciso e incompleto.

- (iii) Infine, è stato accertato che la durata dei piani di rateizzazione del servizio *"TIM Expert"* offerto congiuntamente ai piani *"TIM Connect XDSL"* eccedeva i 24 mesi, conseguentemente vincolando i clienti oltre il termine massimo del primo periodo di impegno contrattuale con l'effetto di disincentivare il cambiamento del fornitore di servizi.
- (iv) Con riferimento alle offerte da rete mobile, nell'ambito di verifiche di ufficio svolte, da ultimo, in data 21 febbraio 2020 e 15 maggio 2020, sono state consultate le condizioni delle offerte *"TIM Advance"* con *smartphone* in vendita rateizzata, riscontrando che nei *"dettagli"* si prevedeva, tra l'altro, che *"in caso di recesso dalle offerte TIM Advance con smartphone abbinato [...] è previsto il pagamento del saldo delle rate residue in unica soluzione e di un importo per cessazione anticipata"*. Analogamente, dall'esame delle informazioni riportate alle pagine del sito *web* della Società che illustrano le condizioni di recesso anticipato da piani di rateizzazione dei prodotti attivi su linea mobile, (presenti sia al *link* <https://www.tim.it/offerte/mobile/scegli-il-tuo-smartphone>, sia alla sezione *"assistenza"* del sito della Società, alla voce *"controllo costi e pagamenti"*) si rilevava che anche in caso di recesso anticipato da un'offerta mobile (o da un'opzione ovvero dalla linea TIM) o di passaggio ad altro operatore (ovvero da linea ricaricabile in abbonamento o viceversa) in costanza di un piano di rateizzazione di un prodotto, la Società ha previsto l'addebito, in unica soluzione, delle rate residue dei prodotti, nonché l'addebito di penali connesse ai casi di cessazione anticipata dei piani di rateizzazione. Di conseguenza, come chiarito ai punti 29 e 31 delle sopra richiamate Linee guida, si è ritenuto che la previsione della conversione automatica di un pagamento rateale in un pagamento in unica soluzione in caso di recesso dalle offerte da rete mobile, si configuri come un ingiustificato ostacolo

all'esercizio del diritto di recesso e che anche la richiesta di non meglio specificate somme per cessazione anticipata dell'offerta *TIM Advance* con *smartphone* abbinato o dei piani di rateizzazione dei prodotti, determini l'addebito di spese non giustificate dai costi dell'operatore, in violazione dell'art. 1, comma 3, del decreto Bersani come interpretato al punto 12 delle Linee guida.

Conseguentemente, con atto di contestazione n. 6/20/DTC, è stato avviato nei confronti della Società, un procedimento sanzionatorio contestando:

- A) Con riguardo alle offerte da rete fissa: *i)* in relazione alla prima condotta, relativa ai profili di trasparenza delle offerte promozionali "*TIM Super*", la violazione degli articoli 70, comma 1 e 71, comma 1, del Codice in combinato disposto con l'articolo 3, commi 1 e 3, della delibera n. 252/16/CONS; *ii)* per il profilo delle spese relative al recesso, la violazione dell'art. 1, comma 3, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40; *iii)* in relazione alla durata del piano di rateizzazione del servizio "*TIM Expert*" offerto congiuntamente ai piani "*TIM Connect XDSL*", la violazione dell'art. 80 comma 4-*quater* del Codice in combinato disposto con l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS.
- B) Con riferimento alle rilevate condizioni applicabili in caso di recesso delle offerte da rete mobile della famiglia "*TIM Advance*" con *smartphone* abbinato nonché in caso di estinzione anticipata di un piano di rateizzazione comunque associato ad un'offerta da rete mobile e alle modalità di addebito, in entrambi i casi, delle rate residue per l'acquisto dei prodotti, la violazione dell'art. 1, comma 3, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40.

2. Deduzioni della società

La Società, con la memoria difensiva del 19 giugno 2020, ha preliminarmente contestato la legittimità Linee guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS, nonché il richiamo operatore nell'atto di avvio del procedimento alla stregua di fonti regolamentari, mentre hanno la valenza di atti di indirizzo interpretativo della normativa primaria recata dal c.d. decreto Bersani in materia di spese di recesso.

In merito alle censure mosse nell'atto di avvio del procedimento relativamente alla trasparenza delle promozioni *on-line* delle offerte "*TIM Super*", la Società ha eccepito che la prospettazione del prezzo mensile come "*tutto compreso*" – comunque non più presente sul sito istituzionale - non fosse "*scorretta e fuorviante*", trattandosi invece di una sintetica formula, che rispecchiava in modo veridico l'esborso mensile oggetto della promessa pubblicitaria. Inoltre, le informazioni ritenute non chiaramente fornite sarebbero compiutamente presenti *on line* alle sezioni "*Info costi*", "*Dettagli offerta*" delle offerte della famiglia "*TIM Super*" nonché alla pagina "*Trasparenza tariffaria*" dove sono puntualmente indicati: composizione dei singoli addebiti (canone, contributo

attivazione e *modem*), distinti per i primi 24 mesi, per i successivi 24 mesi e, per il periodo successivo, una volta esaurite le rate del *modem*, si precisa che l'esborso mensile sarà pari a euro 24,90; indicazione della durata della promozione sul canone della linea per i primi 24 mesi; durata temporanea della promozione (che al momento della presentazione delle difese era fissata al 30 giugno 2020) e pari a 24 mesi; costo complessivo per l'acquisto del *modem*; trattamento delle rate residue del costo attivazione e del *modem* in caso di recesso (con possibilità per entrambi di rinunciare, in ogni momento alla rateizzazione per il pagamento in unica soluzione).

Quanto all'indicazione di un prezzo "omnicomprensivo", TIM ha rappresentato che né i provvedimenti dell'AGCM in materia di pratiche commerciali scorrette, né quelli del Giurì dell'Autodisciplina Pubblicitaria hanno mai censurato tale modalità di rappresentazione. Nemmeno la normativa regolatoria richiamata nell'atto di contestazione vieterebbe l'utilizzo di formule, o *claim*, che indichino in modo aggregato le varie componenti, esplicitando così un prezzo complessivo dell'offerta su base mensile, né tantomeno imporrebbe di "spacchettare" l'offerta, esponendo singolarmente i singoli costi già nel *claim* di presentazione della promozione. Inoltre, la Società ha rimarcato come, nel caso di specie, la dicitura "euro 29,90 tutto compreso" fosse pacificamente veritiera esprimendo la spesa mensile per la fruizione dell'offerta e delle relative componenti (compreso il *modem*). Per converso, un'indicazione frammentata - già nel *claim* di presentazione - dei costi delle singole componenti di offerta, senza l'esposizione di un prezzo complessivo, andrebbe nella direzione contraria all'esigenza, rilevata nello stesso atto di contestazione, di trasparenza e chiarezza nei confronti dell'utente. Inoltre, la Società ha anche evidenziato come un divieto di pubblicizzare offerte con *claim* che declinano il costo complessivo si tradurrebbe di fatto in una limitazione alla libertà di iniziativa economica, che non trova, tra l'altro, alcuna base di diritto positivo né riscontro nelle linee guida dell'Autorità del 7 novembre 2001, relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta di servizi di comunicazione elettronica (delibera n. 417/01/CONS), e sarebbe altresì in contrasto con l'orientamento formatosi negli anni in materia di tutela del consumatore.

Comunque, al fine di migliorare ulteriormente la trasparenza dell'offerta, TIM ha comunicato l'intenzione di introdurre alcuni miglioramenti informativi al proprio sito *web*, idonei a: (i) rendere ancor più facilmente individuabili per l'utente le diverse componenti dell'offerta e i relativi addebiti, (ii) facilitare il suo accesso alle diverse sezioni del sito, dove trovare tutte le pertinenti informazioni economiche, e (iii) rendere ancor più chiare le modalità di fruizione delle componenti di offerta, anche in caso di recesso dal servizio.

In ordine alle censure relative alla quantificazione del costo di disattivazione delle offerte "TIM Super" la Società, nel ricordare preliminarmente che la condotta si riferisce ai soli casi in cui l'utente rinunci completamente al servizio di telefonia, ritiene errata la contestazione laddove, in applicazione delle Linee Guida, individua nel canone mensile del servizio, che risulta nel caso di specie inferiore agli oneri di recesso sostenuti, il limite massimo degli oneri di recesso applicabili agli utenti della promozione di TIM Super. La contestazione sarebbe errata perché impedisce la remunerazione integrale dei costi di recesso, pure garantita dal decreto Bersani fin dal 2007. Al riguardo la Società ha

ricordato che la “legge concorrenza” del 2017 ha precisato che, per determinare il livello delle spese di recesso, i gestori possono considerare due parametri cumulativi (il “*valore del contratto*” e “*i costi reali*” di disattivazione) al fine di bilanciare l’esigenza dell’utente di cambiare gestore, e quella dell’operatore di ristorare i costi. Invece, in applicazione delle Linee guida, nell’atto di contestazione si afferma che il canone mensile del servizio - che risulta nel caso di specie inferiore agli oneri di recesso sostenuti- sarebbe il limite massimo degli oneri di recesso applicabili agli utenti della promozione “*TIM Super*”. La contestazione sarebbe dunque errata in quanto, anziché applicarlo, le Linee Guida violano il decreto Bersani, introducendo nuove regole in contrasto con la fonte primaria e impedirebbero a TIM di ottenere almeno “*il riconoscimento integrale dei costi*” sostenuti per attuare tecnicamente la disattivazione della linea. Secondo TIM, questo metodo sarebbe altresì irrazionale sul piano economico, atteso che il valore del contratto è una grandezza che non è correlate ai costi di disattivazione.

Nella ricostruzione dell’operatore, poi, la contestazione sarebbe errata anche nel ritenere che l’inclusione nel prezzo mensile dei ratei degli oneri di attivazione e di acquisto dei *modem* gonfi “*artificiosamente*” il valore del contratto da usare per quantificare i costi di recesso. Al riguardo, la contestazione reitererebbe l’errore commesso dalle Linee Guida, che definiscono il valore del prezzo implicito unicamente mediante la “*media dei canoni*” mensili di abbonamento al servizio (§19) e dunque non considererebbe, secondo TIM, tutti i ricavi (come i contributi di attivazione e i corrispettivi per gli apparati), che, al contrario, secondo tutte le corrette metriche economiche, concorrono a determinare il valore di un contratto, a tutti i fini; *in primis*, ai fini della programmazione del *budget* e, alla chiusura dell’esercizio, ai fini della determinazione dell’utile conseguito.

Inoltre, la contestazione applicherebbe comunque in modo sproporzionato ed eccessivamente penalizzante per TIM le Linee Guida, ritenendo eccessivo il contributo di disattivazione in quanto superiore al corrispettivo mensile previsto per le promozioni, temporaneamente disponibili *on-line* per l’offerta in esame, pari a euro 29,90.

Parimenti infondata, secondo TIM, sarebbe la seconda parte di questa contestazione, riguardante la completezza delle informazioni, relative alle modalità di pagamento delle eventuali rate residue di apparati e contributi di attivazione acquistati congiuntamente al servizio principale per le seguenti ragioni. *In primis*, l’atto di contestazione opera *ultra legem* in quanto le Linee Guida, di cui fa applicazione, non dovrebbero disciplinare la sorte dei pagamenti rateali ancora in corso al momento del recesso, poiché sono benefici accordati dal gestore per dilazionare nel tempo spese collegate all’avvio del rapporto di fornitura e non oneri di cessazione disciplinati dal decreto Bersani, il quale non attribuisce agli utenti la facoltà di cambiare idea, in qualsiasi momento, sul mantenimento della rateizzazione poiché, *post-recesso*, per definizione, non c’è più alcun ostacolo alla migrazione da rimuovere. In secondo luogo, la Società ha sostenuto di informare adeguatamente gli utenti sul destino dei pagamenti rateali al momento del recesso non solo nella sezione “*Dettagli Offerta*” di “*TIM Super*”, ma anche alla pagina “*Trasparenza Tariffaria*”. Quanto alle modalità di manifestazione della sopravvenuta volontà di rinunciare alla rateizzazione - decisione che TIM non ha

certamente alcun interesse a ostacolare giacché incassa subito il dovuto - gli utenti possono contattare il Servizio Clienti 187; inoltre TIM dà anche seguito alle eventuali richieste degli utenti pervenute tramite altri canali (a esempio, PEC, raccomandata, ecc.). A ogni buon fine, TIM ha dichiarato di avere avviato le attività dirette a integrare ulteriormente le informazioni già presenti sul sito, con l'obiettivo di informare in modo ancora più completo i propri clienti sulle modalità di corresponsione delle rate residue in caso di recesso.

Passando alla contestazione relativa alle rateizzazioni del servizio *TIM Expert* superiori alla durata minima dell'offerta, TIM ha ribadito che a seguito dell'entrata in vigore delle Linee Guida - come risulta dal *canvass* commerciale di gennaio 2019 con cui è stato ufficialmente comunicato a tutti i canali di vendita l'avvio del nuovo portafoglio d'offerta TIM Connect 2019 - TIM ha modificato il proprio pacchetto di offerta, rimuovendo la possibilità per l'utente di acquistare il servizio *TIM Expert* con rateizzazione a 48 mesi. Tuttavia, la vecchia offerta 2018 è rimasta attiva sui sistemi commerciali solo per gli accessi di profili *supervisor*, finalizzati a consentire lo svolgimento di alcune attività richieste dagli utenti, già in *customer base* (a esempio, il trasloco della linea o il cambio di tecnologia), oppure per gestire i loro reclami. La Società ha riferito che, dagli approfondimenti in corso, è emerso che, al netto delle attivazioni avvenute nei mesi di gennaio-febbraio 2019 riferibili alla lavorazione di ordinativi in buona parte acquisiti a dicembre 2018 o comunque nel limitato periodo di avvio tecnico della commercializzazione della nuova TIM Connect 2019, si tratterebbe complessivamente di circa (*omissis*) nel periodo marzo 2019-maggio 2020 e, quindi, di un numero assolutamente marginale, sia in termini assoluti che rispetto alle utenze complessivamente movimentate da TIM nel medesimo periodo (*omissis*). Sul punto, comunque, la Società ha comunicato l'intenzione di procedere a informare con un messaggio in fattura questi utenti, attivati da marzo 2019, della facoltà di recedere dall'offerta in qualunque momento, senza essere tenuti al pagamento delle rate residue di *TIM Expert*, eliminando completamente così ogni asserito ostacolo al recesso derivante dal pagamento delle rate residue.

Infine, con riguardo alle conseguenze del recesso dalle offerte mobile sull'acquisto dei terminali, la Società ha osservato quanto segue. In primo luogo, ha eccepito l'erroneità della contestazione relativa alla violazione di legge, atteso che il decreto Bersani non dispone nulla sul versamento delle eventuali rate residue per l'acquisto degli apparati, ritenendole correttamente una vicenda estranea agli oneri di recesso, che non può ostacolare il passaggio ad altro operatore.

Inoltre, sul piano fattuale, la Società ha ribadito che nel settore mobile TIM non effettua vendite congiunte di servizi telefonici e prodotti asseritamente soggette alle Linee Guida, in quanto, l'utente è libero di acquistare o meno il terminale all'atto della sottoscrizione di una determinata offerta di servizi di telefonia mobile e, in aggiunta, può decidere di farlo (come avviene spesso) in qualsiasi momento e anche più volte durante la durata del contratto telefonico. Anche i canali di vendita sono diversi, atteso che l'adesione alle offerte mobili può avvenire anche *on line*, mentre è possibile acquistare il terminale alle previste condizioni di favore solo recandosi presso un negozio TIM.

Mancherebbe, quindi, quella simultaneità di acquisto che, secondo la stessa AgCom (delibera n. 584/16/CONS) caratterizza, dal punto di vista commerciale, le vendite di pacchetti di servizi e prodotti *bundle*; né ricorrerebbe una fattispecie di “vendite abbinate”, cc.dd. *tying*, che, in base alla prefata delibera “*non prevedono [...] uno sconto sulla somma dei singoli prezzi dei servizi che compongono l'offerta e presuppongono che i servizi non possano essere acquistati separatamente*”. Infine, TIM ha rilevato che TIM Advance (lanciata a giugno 2019) è un’offerta di *pricing* aggiuntivo e opzionale rispetto al profilo tariffario di base e, come tale, inidoneo a essere assimilato al “servizio principale” ai sensi della delibera n. 519/15/CONS (v. art. 5, comma 4). In aggiunta, TIM ha rappresentato che, come emerge dalle condizioni generali di contratto per l’acquisto dello *smartphone*, anche formalmente si tratta di due rapporti separati. L’unico collegamento tra i due contratti è la necessità di mantenere attiva una determinata offerta telefonica con TIM: si tratterebbe, dunque, di una condizione risolutiva del trattamento rateale relativo al diverso contratto di acquisto del terminale, giustificata da legittime esigenze di tutela aziendale (garantire la remuneratività del complessivo rapporto commerciale con l’utente e la possibilità per il gestore di cautelarsi in caso di morosità). Alla luce di quanto argomentato, non sarebbe censurabile nemmeno la condotta di TIM di chiedere agli utenti che, per fatto loro, provocano la cessazione del beneficio della rateizzazione di versare un contributo inteso, da un lato, a remunerare le spese sostenute dall’operatore per l’acquisto del terminale e, dall’altro, a riportarli, dal punto di vista economico, nella medesima situazione di chi lo ha acquistato senza promozioni. Infatti, il corrispettivo per recesso anticipato corrisponde allo sconto di cui il cliente ha beneficiato, articolato su tre fasce di durata in modo da garantire la proporzionalità dell’onere. Infine, TIM ha evidenziato che l’utente non soffre di alcuna carenza informativa nel corso della procedura di attivazione *on-line* poiché - al di là della menzione della possibilità di fruire di uno sconto sul terminale se ha sottoscritto una determinata offerta - egli viene correttamente rinviato al negozio TIM fisico più vicino, dove acquisisce piena consapevolezza sull’esistenza di tutti gli oneri, inclusi quelli eventuali di recesso, nel momento in cui conclude il contratto di acquisto del terminale.

Tuttavia, per garantire maggiore trasparenza, TIM ha dichiarato l’intenzione di introdurre alcune modifiche al proprio sito *web*, al fine di ribadire ulteriormente, per le offerte mobili, la natura opzionale e, comunque, distinta dell’acquisto del terminale rispetto alla fornitura dei servizi telefonici.

Conclusivamente, la Società ha chiesto l’archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell’Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Società non sono idonee a escluderne la responsabilità per le condotte contestate per le seguenti motivazioni.

Quanto ai rilievi in punto di trasparenza informativa delle promozioni *on line* dell’offerta “*TIM Super*”, la condotta non può che essere esaminata alla luce della *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 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, mentre l'art. 70 del *Codice* prescrive i contenuti contrattuali minimi che il contratto deve esplicitare, l'art. 71 richiede che la diffusione delle informazioni su tariffe e condizioni di uso dei servizi avvenga secondo determinati canoni e con le modalità disciplinate dalla normativa vigente, al fine di favorire al massimo la comparabilità tra le diverse offerte. In base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, l'Autorità, con la delibera n. 252/16/CONS, ha fissato chiari principi in materia di trasparenza tariffaria, per permettere agli utenti di avere piena conoscenza delle condizioni delle diverse offerte, anche promozionali, proposte dagli operatori e di disporre, pertanto, di dati di confronto completi e accurati in modo da esercitare con piena consapevolezza la scelta dell'offerta ritenuta più conveniente per il proprio profilo di consumo. In questo contesto, l'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, nel ribadire l'obbligo di carattere generale di formulare condizioni economiche trasparenti, ha prescritto che siano evidenziate *“tutte le voci che compongono l'effettivo costo dei servizi di comunicazione elettronica”* (comma 1) e che, in caso di promozioni, siano illustrati *“in modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del servizio allo scadere della promozione e l'eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto”* (comma 3). Restano, poi, sempre validi i criteri generali che improntano la diffusione delle informazioni tariffarie richiamati espressamente dalla delibera n. 179/03/CSP, nel rispetto dei principi di buona fede e tutela il diritto degli utenti a un'informazione completa in ordine alle modalità giuridiche ed economiche dei servizi (art. 4, comma 1) in modo che siano chiaramente indicati tra l'altro, oltre ai prezzi, anche i periodi minimi contrattuali e le condizioni per il rinnovo e il recesso (art. 4, comma 3).

Ebbene, all'esito dell'istruttoria risulta acclarato, con riguardo alle offerte *“TIM Super”* in promozione sul *web*, al costo di 29,90 euro, che il prezzo mensile pubblicizzato come *“tutto compreso”* sia costituito dalle seguenti distinte componenti: il canone mensile, in promozione per i primi 24 mesi al costo di euro 14,90 invece di 24,90; il contributo di attivazione di euro 240, rateizzato in 24 rate mensili da euro 10 e la rata mensile del *modem*, pari a euro 5 mensili per 48 mesi. L'offerta, pertanto, si compone di voci di diversa natura, ciascuna con un proprio piano di rateizzazione e con addebito, in caso di recesso, delle rate residue riferibili a contributo di attivazione e *modem*.

Ebbene è opportuno chiarire che l'elemento di maggior confusione non fosse legato, come enfatizzano le memorie, solo all'uso del *claim “tutto compreso”* rimosso (*omissis*), ma fosse piuttosto da ricondurre alla presentazione di voci addebitate in caso di recesso come *“incluse”* nell'abbonamento (voce che esprime il costo mensile dei servizi di comunicazione elettronica che cessa al momento del recesso), condotta perdurata anche dopo la notifica dell'atto di contestazione.

Non può sfuggire che nella presentazione delle *“condizioni di offerta”*, oltre alle voci *“contributo di attivazione”* e *“modem”*, venisse riportata, per prima, la voce *“abbonamento”* che indicava (non il canone ma) il prezzo complessivo di euro 29,90 mensili, specificando, nel *pop up “info”*, che tale importo comprendeva contributo di attivazione e *modem* e senza fare, neanche nell'ambito di tali aggiuntive informazioni, alcun riferimento al costo del canone mensile e al relativo sconto applicato per il primi 24 mesi.

Atteso che le offerte in questione si compongono di voci eterogenee e distinte è evidente che, invece, non venga meno l'interesse dell'utente a una chiara conoscenza del costo di ciascuna delle singole componenti dell'offerta, in quanto solo una compiuta descrizione di ciascuna voce, del relativo costo e dell'eventuale scontistica applicata - come prescritto dall'art. 3 della delibera 252/16/CONS - permette una chiara intellegibilità delle condizioni dell'offerta e, dunque, un'agevole comprensione del vantaggio riconducibile alla promozione pubblicizzata rispetto al prezzo ordinario di vendita e del costo del servizio allo scadere della promozione. Invece, contrariamente a quanto previsto dalla norma da ultimo citata, TIM non ha indicato con la dovuta trasparenza e immediatezza, nell'ambito dell'informativa dedicata alle condizioni di offerta tutte le voci che compongono l'effettivo costo del servizio, omettendo in particolare, di indicare il costo del canone mensile del servizio, a discapito della chiarezza dell'offerta, sebbene proprio la sezione "*condizioni di offerta*" sia deputata alla descrizione, nel dettaglio, delle singole componenti economiche dell'offerta (tanto è che, per la componente "chiamate" viene invece illustrato correttamente lo sconto rispetto al prezzo normale del servizio). Le omissioni riscontrate, unitamente all'enfasi posta sul carattere dell'offerta come "tutto compreso", con tutta evidenza hanno ostacolato la piena comprensione delle caratteristiche dell'offerta, distogliendo l'attenzione del consumatore dall'obbligo di corrispondere le rate residue delle componenti estranee al costo del servizio e rendendo l'individuazione della componente "*canone mensile*" particolarmente difficoltosa, atteso che veniva riportata solo nel diverso documento contenente i "dettagli offerta".

Inoltre, con riferimento alla fornitura del *modem*, non può che stigmatizzarsi la condotta dell'operatore consistente nel promuovere un prezzo mensile dell'offerta determinato includendo il rateo del bene su un orizzonte temporale doppio rispetto alla durata minima del vincolo contrattuale. In tal modo, infatti, il prezzo indicato come costo mensile dell'abbonamento risulta veritiero solo se l'utente non recede dall'offerta principale prima di 48 mesi, con l'effetto di alterare la percezione in ordine all'effettivo esborso al quale è chiamato in caso di rispetto del primo periodo di impegno contrattuale (24 mesi) e di falsare, di conseguenza, il confronto comparativo con le offerte dei concorrenti. Va da sé che quanto da ultimo osservato rafforzi, altresì, il convincimento circa la scorrettezza, nel caso di specie, dell'impiego della formula "*tutto compreso*", che risulta sostanzialmente non veritiera, in contrasto con i principi generali di buona fede e lealtà richiamati espressamente nel settore delle comunicazioni elettroniche sin dalla delibera n. 179/03/CSP (art. 4, comma 2, dell'allegato A). Risulta palese che, diversamente da quanto strumentalmente asserito nelle difese, non si tratta di revocare in dubbio la libertà dell'operatore di formulare un'offerta che esprima l'esborso mensile dovuto, ma di richiedere - conformemente ai principi innanzi richiamati - che l'aggregazione delle singole voci sia coerente con la durata legale del primo periodo di impegno iniziale dell'offerta e che le modalità di presentazione non generino equivoci in ordine al regime dei costi ricompresi nel prezzo proposto.

Infine, risulta acclarato *per tabulas* che non fosse in alcun modo palesata *on line* (tanto in "*info costi*" tanto nel documento "*dettagli offerta*") neanche la possibilità (comunicata solo in fase preistrutturata) di optare per una diversa durata del piano di rateizzazione o di pagare il prodotto in unica soluzione e che fosse, altresì, omessa l'indicazione del costo complessivo del *modem* e delle relative condizioni di fornitura

(vendita o noleggio). Conseguentemente, l'utenza non è stata adeguatamente edotta né dell'effettivo esborso connesso all'acquisto del bene né della facoltà di poter corrisponderne il prezzo secondo un diverso piano di rateizzazione, coerente con la durata del primo periodo di impegno iniziale, anch'essa, peraltro, non adeguatamente evidenziata (in contrasto con quanto prescritto dall'art. 70 del *Codice* ed esplicitato anche dall'art. 4, comma 3 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP). Infatti, sebbene fosse riportato nei dettagli offerta che, in generale, le offerte "*TIM Super*" hanno una durata di 24 mesi, la promozione per attivazioni via *web*, è stata prospettata su un orizzonte temporale di 48 mesi ("*ha un costo totale di 29,90 €/mese, dal 5° anno 24,90€/mese [...]*") generando incertezza anche in ordine all'effettivo periodo di durata minima dell'offerta e alle condizioni di rinnovo.

È appena il caso di precisare che la possibilità rappresentata nella memoria di reperire *aliunde* alcune delle informazioni omesse (e segnalatamente alla pagina "Trasparenza tariffaria") non valga a esonerare l'operatore dall'obbligo di illustrare immediatamente le condizioni giuridiche ed economiche delle offerte al momento della presentazione e dell'eventuale acquisto dell'offerta *on line*, inserendole nelle relative pagine *web*.

Tanto chiarito, va tenuto presente che solo in seguito alla notifica dell'atto di contestazione, come rappresentato in audizione, la Società ha modificato le pagine *web* di *TIM Super*, prevedendo un maggior dettaglio di tutte le voci che compongono la relativa spesa mensile ed esplicitando in modo più analitico i costi complessivi del contributo di attivazione e del *modem*, senza comunque ancora fornire immediata informativa sulla possibilità di pagare il terminale in unica soluzione e, anzi, continuando a presentare il prezzo dell'offerta comprensivo del *modem* rateizzato in 48 mesi.

Venendo al secondo punto della contestazione riguardante la quantificazione del costo di disattivazione applicato in caso di recesso dalle offerte *TIM Super* e la completezza informativa in ordine alle modalità di pagamento delle rate residue del contributo di attivazione e del *modem* in caso di recesso, si ritiene di dover confermare la riscontrata violazione dell'art. 1, comma 3, del decreto Bersani. Al riguardo giova ricordare che la norma citata, come da ultimo modificata a seguito della legge n. 124/2017 (c.d. "*Legge concorrenza*"), intende vietare previsioni contrattuali che, in sostanza, potrebbero trasformarsi in barriere o deterrenti all'esercizio del diritto di recesso e pertanto prevede, con riferimento alle spese di recesso, alcuni limiti agli oneri per gli utenti, nonché alcuni obblighi informativi per gli operatori. In particolare, per quanto rileva in questa sede, il legislatore ha confermato il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "*spese non giustificate da costi degli operatori*" e ha specificato che le spese di recesso devono essere "*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*" (art. 1, comma 3, del d. Bersani). In punto di oneri informativi è stato, inoltre, prescritto che le spese di recesso siano "*rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*". Come è noto, con la delibera n. 487/18/CONS, l'Autorità, a valle della consultazione pubblica avviata con delibera n. 204/18/CONS, del 22 maggio 2018, ha approvato il testo delle "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza*", per fornire alle imprese un quadro comportamentale chiaro e uniforme, in ordine, in particolare, sugli oneri che gli operatori possono imporre in capo all'utenza in

caso di recesso anticipato, sulla corretta applicazione degli obblighi informativi e di comunicazione e sul limite di durata dei contratti che prevedono offerte promozionali.

Ebbene, la Società, pur riconoscendo che i rilievi in ordine alla quantificazione del costo di dismissione della linea in caso di recesso anticipato dalle offerte *TIM Super* siano formulati *“in applicazione delle Linee guida”*, ha ritenuto erroneo: 1) considerare il valore del contratto come limite massimo agli oneri di recesso anche laddove i costi reali siano più alti; 2) escludere dalla definizione di *“valore del contratto”* i contributi di attivazione e i corrispettivi per gli apparati; 3) nonché (come meglio chiarito in audizione) *“determinare l’asserito valore implicito del contratto anche al netto degli sconti previsti dalla specifica promozione resa disponibile, in alcuni periodi, per le attivazioni on-line”*.

Al riguardo è agevole rilevare che le difese di TIM, di fatto, replicano argomentazioni già affrontate e superate nell’ambito della Consultazione pubblica.

In particolare, pur confermando che – come sostenuto anche dalla Società – la quantificazione delle spese di recesso debba basarsi su di una valutazione congiunta – e non alternativa – sia dei costi realmente sostenuti per dismettere o trasferire l’utenza, sia del valore del contratto, nell’ambito della consultazione pubblica (Allegato B alla delibera n. 487/18/CONS) e delle Linee guida (punto 18) è stato già chiarito, che il riferimento al valore del contratto, nelle intenzioni del legislatore, è finalizzato ad evitare che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti possa trasformarsi in un incentivo per gli operatori *“per innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza”*. Pertanto, *“il ricorso al valore del contratto pone un limite alle spese sostenute dall’operatore per dismettere o trasferire le utenze, anche nell’eventualità in cui queste siano realmente sostenute e giustificate”*. In definitiva, abbracciando un’interpretazione della norma teleologicamente orientata, l’Autorità ha chiarito che le spese che l’operatore può imputare agli utenti a titolo di costi di dismissione o trasferimento dell’utenza non possono essere superiori al minimo tra i costi realmente sostenuti e il *“valore del contratto”*, da intendersi come *“il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi)”* (punti 19 e 22 delle Linee guida). Parimenti, nella comunicazione del 21 dicembre 2018, è stato altresì già chiarito che *“nella determinazione del prezzo implicito rientrano esclusivamente i canoni mensili che l’utente versa all’operatore e che sono strettamente legati alla fornitura dello specifico servizio di comunicazione elettronica sottoscritto”*, con esclusione, dunque di altre componenti delle condizioni economiche dell’offerta (quali i costi di attivazione e i costi del terminale anche ove sia prevista la rateizzazione del relativo prezzo). Pertanto correttamente, in coerenza con le Linee guida, si è rilevato che, nel caso di specie, la quantificazione del costo di dismissione in misura di 30 euro fosse errata perché parametrata al costo dell’offerta comprensiva di contributo di attivazione e *modem*: come già osservato, infatti, la circostanza che nelle offerte *“TIM Super”* tali voci siano rateizzate e presentate come comprese nel costo complessivo non ne muta la natura di voci di costo estranee al canone mensile del servizio. Oltretutto, la tesi difensiva che pretenderebbe di includere tali voci nella determinazione del valore del contratto, in quanto rientranti tra i ricavi attesi dall’operatore appare evidentemente strumentale, in considerazione del fatto che in caso di recesso, le rate residue riferibili a tali componenti sono comunque addebitate all’utente

che pertanto ne sostiene già integralmente il costo. Va da sé, infine, che nel caso specifico delle offerte “*TIM Super*” in promozione *on line*, la spesa addebitabile agli utenti vada determinata al netto dello sconto applicato sul canone per i primi 24 mesi: tale affermazione, lungi dall’essere frutto di un’interpretazione “*sproporzionata e penalizzante*” della Contestazione, altro non è che la diretta conseguenza della definizione di “*valore di contratto*” sopra richiamata, in base alla quale i costi di dismissione addebitabili dipendono dal canone medio mensile applicato nei 24 mesi per ciascuna offerta formulata.

Al fine di valutare gli effetti delle condotte contestate, in data 14 settembre u.s., si è ritenuto di disporre un supplemento istruttorio chiedendo, tra l’altro, alla Società di quantificare numero di utenti che hanno aderito alle promozioni contestate e quelli che hanno esercitato il diritto di recesso con cessazione dell’utenza. Al riguardo la Società, nel riscontro del successivo 12 ottobre ha dichiarato che, nel periodo di diffusione delle promozioni *TIM Super* con formula “*Tutto compreso*” (*omissis*) hanno attivato le offerte in questione (*omissis*) clienti (pari a circa il (*omissis*) di quelli che hanno scelto l’offerta *TIM Super* nel medesimo arco temporale) e di questi, al 30 agosto 2020, (*omissis*) ha esercitato il diritto di recesso con cessazione dell’utenza.

Si conferma, inoltre, la fondatezza dei rilievi formulati nell’atto di avvio in ordine all’incompleta e inesatta illustrazione delle modalità di pagamento delle rate residue dei contributi di attivazione e del *modem*, in caso di recesso anticipato, riscontrata in fase di presentazione dell’offerta “*TIM Super*”. Invero, anche in questo caso la contestazione riposa, pacificamente, sulle indicazioni fornite agli operatori nelle Linee guida e sui chiarimenti resi noti nella successiva Comunicazione del 16 maggio 2019 laddove, in applicazione degli oneri informativi prescritti dalla norma primaria (art. 1, comma 3, del decreto Bersani) l’Autorità ha ribadito che le spese di recesso devono essere rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto (punto 34). A tale riguardo, l’eccezionale estraneità del regime delle rateizzazioni rispetto alla disciplina del diritto di recesso è già stata confutata dall’Autorità che, all’esito della consultazione pubblica, ha chiarito come tra le spese di recesso vadano annoverate anche quelle relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale, atteso che, trattandosi di costi che l’operatore si riserva di addebitare all’utenza nel momento in cui questa recede dal contratto, gli stessi incidono sulla valutazione dell’utenza circa l’opportunità di cambiare fornitore di servizi. Pertanto, a garanzia della piena libertà di recedere anticipatamente dal contratto, l’Autorità ha precisato che “*l’operatore è [...] tenuto a concedere agli utenti di scegliere fra il pagamento delle rate residue in un’unica soluzione o il rispetto della rateizzazione*”, chiarendo al riguardo, con la comunicazione del 16 maggio 2019 che lo stesso è altresì tenuto “*a mantenere il piano di rateizzazione secondo le modalità definite al momento della sottoscrizione*”, ferma la facoltà dell’utente di poter optare in qualunque momento, anche successivo al recesso, per il pagamento in unica soluzione “*utilizzando tutti gli strumenti previsti per la sottoscrizione di un’offerta (call center, punto vendita, posta elettronica certificata sito web e app di self care dell’operatore, etc)*”. In punto di trasparenza informativa, l’Autorità ha altresì precisato che “*gli operatori sono tenuti a fornire – sia sui propri siti istituzionali, sia in fase di sottoscrizione del contratto – adeguata comunicazione agli utenti circa la possibilità di*

pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione in qualsiasi momento questi ultimi intendano esercitare tale opzione”.

Ebbene, sotto tale profilo, si dà atto del fatto che, come comunicato e documentato in audizione, in seguito all'avvio del procedimento, la Società abbia provveduto a sanare le carenze informative riscontrate nell'atto di contestazione in ordine alle sorti dei pagamenti rateali, integrando le informative fornite in fase di pubblicizzazione dell'offerta “*TIM Super*” e dando una maggiore evidenza alle diverse possibilità di corresponsione delle rate residue in caso di recesso, già nella pagina di presentazione dell'offerta e con riguardo a tutte le voci oggetto di rateizzazione (*modem* e contributo di attivazione), rinviando altresì, per ulteriori informazioni al servizio assistenza clienti.

Infine, vanno confermati anche i rilievi mossi nell'atto di contestazione in ordine alla violazione del limite di durata massima del primo periodo di impegno iniziale delle offerte, per effetto della previsione, nell'ambito delle offerte “*TIM Connect XDSL*”, di rateizzazioni del servizio *TIM Expert* superiori ai 24 mesi. Al riguardo, giova ricordare, in punto di diritto, che già con delibera n. 519/15/CONS l'Autorità, in attuazione dell'art. 80 comma 4 *quater* del Codice, aveva ribadito il divieto di previsioni contrattuali che imponessero un primo periodo di impegno iniziale superiore ai 24 mesi, salvo ammettere la possibilità, nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, di prevedere periodi di rateizzazione, per il solo pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale. Ebbene, nel rammentare che lo scopo della disposizione codicistica è quello di evitare che le modalità di esercizio del diritto di recesso “*agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi*”, con le Linee guida l'Autorità ha espressamente chiarito che anche la durata delle rateizzazioni dei servizi non può eccedere i 24 mesi, al fine di non vincolare di fatto il cliente oltre il termine di legge.

Ebbene, al termine dell'istruttoria risulta che la stessa Società abbia riconosciuto la violazione, sebbene limitatamente ai contratti erroneamente attivati dopo la chiusura del portafoglio “*TIM Connect 2018*” che prevedeva l'abbinamento del servizio con la contestata rateizzazione e, quindi, limitatamente ai soli clienti attivati tra marzo 2019 e maggio 2020 nei cui confronti la Società, come specificato anche nel corso dell'audizione, ha inteso rimediare agli effetti della condotta riconoscendo la facoltà di recedere senza essere tenuti al pagamento delle rate residue del servizio e informandoli al riguardo nella fattura di agosto 2020. A tale riguardo, nel riscontrare il supplemento istruttorio disposto con nota del 14 settembre 2020 e diretto, tra l'altro, ad appurare se l'operatore avesse ottemperato alla relativa comunicazione e il numero di quelli coinvolti in considerazione delle cessazioni nel frattempo intervenute, la Società ha documentato l'invio della comunicazione in parola con la bolletta di agosto 2020 (e reiterato anche il mese successivo) interessando (*omissis*) clienti, vale a dire a tutti gli utenti attivati da Marzo 2019 con rateizzazione dei corrispettivi del servizio di *TIM Expert* secondo un piano di durata superiore a 24 mesi (*omissis*), al netto degli utenti cessati in data antecedente al 1° luglio 2020 (*omissis*).

Se, da un lato, l'iniziativa adottata può senz'altro ritenersi apprezzabile ai fini della quantificazione della sanzione, per altro verso, la Società ha erroneamente limitato l'ambito della condotta e delle relative misure rimediali ai contratti attivati da marzo 2019, atteso che, dopo l'entrata in vigore della delibera n. 487/18/CONS è pacifico che

non potessero più essere attivati contratti che prevedono piani di rateizzazione dei servizi superiori ai 24 mesi.

Infine, anche per il segmento mobile, deve confermarsi la correttezza dei rilievi mossi con l'atto di avvio del procedimento. L'estinzione automatica del piano di rateizzazione dei prodotti e l'imputazione di un importo per cessazione anticipata, previsti in caso di recesso anticipato dell'offerta mobile a cui è comunque associata la vendita del bene, sono da ritenersi, infatti, condizioni incompatibili con la *ratio* dell'art. 1, comma 3, del decreto Bersani e con l'interpretazione della norma esplicitata nelle Linee guida.

Nelle difese svolte, la Società oltre a insistere sull'asserita impossibilità di inquadrare le rate residue degli apparati tra gli oneri di recesso - già smentita in relazione all'analogia osservazione formulata per le offerte da rete fissa - ha eccepito che l'addebito in unica soluzione in caso di recesso anticipato sarebbe stato addirittura avallato dall'Autorità, in passato, in occasione del parere reso nell'ambito del procedimento dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito Agcm) n. PS 10246 del 2016. È agevole smentire tale erronea allegazione: il procedimento innanzi all'Agcm aveva, infatti, ad oggetto la legittimità della richiesta di corrispondere le rate residue in unica soluzione in caso di recesso dovuto alla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, in quanto nel caso di specie, tale pratica integrava gli estremi della pratica aggressiva. Al riguardo, l'Agcom, si era unicamente pronunciata sul rispetto delle norme di settore in materia di recesso ex art. 70, comma 4, del Codice e dunque sul diverso tema della completezza delle informative alla clientela e sulle modalità per l'esercizio del diritto di recesso riconosciuto agli utenti (cosa ovviamente diversa dalle modalità di addebito delle rate in conseguenza del recesso).

Piuttosto è vero che, proprio nel citato procedimento dell'Agcm, la vendita a rate degli apparati comunque associata all'offerta di telefonia mobile è stata pacificamente qualificata dall'Agcm come vendita abbinata, circostanza che, invece, nel presente procedimento, la Società vorrebbe mettere in discussione sostenendo di non effettuare, nel settore mobile, vendite congiunte di servizi telefonici e prodotti e dunque di versare fuori dal campo di applicazione delle Linee guida.

In particolare, con riferimento all'offerta mobile *TIM Advance*, la Società ha chiarito che l'acquisto del terminale "*resta sempre opzionale, alle previste condizioni di favore solo recandosi presso un negozio TIM*" e ha documentato, in risposta al supplemento istruttorio, che l'adesione all'offerta e l'acquisto del cellulare sono anche formalmente separati, essendo effettuati mediante due differenti contratti (relativi rispettivamente all'adesione all'offerta *TIM Advance* e all'acquisto del cellulare). Se, per un verso ciò impedisce di configurare una fattispecie di vendita abbinata di tipo "*tying*", ciò non di meno non pare revocabile in dubbio che ricorra una fattispecie di vendita congiunta di beni e servizi laddove l'utente opti per l'acquisto a rate dello *smartphone*. E ciò non solo perché, come emerso dalle verifiche di ufficio di febbraio u.s., TIM promuoveva il collocamento dello *smartphone* contestualmente all'offerta mobile, espressamente riferendosi alle "*offerte TIM Advance con smartphone abbinato*", ma anche perché, sul piano sostanziale, è evidente che i due contratti (pur potendo essere conclusi in momenti diversi) facciano pacificamente parte di un unico regolamento contrattuale, nel quale la fornitura del prodotto a condizioni agevolate è causalmente collegata alla sottoscrizione dell'offerta *TIM Advance* che garantisce - come dichiarato anche nella memoria difensiva - "*la remuneratività del complessivo rapporto*

commerciale con l'utente". Per altro verso, tale collegamento contrattuale, si riscontra anche nelle altre casistiche di vendita di prodotti laddove – come emerge anche dalle condizioni di contratto per l'acquisto di *smartphone* – la conversione del pagamento rateale in pagamento in unica soluzione e l'addebito di un corrispettivo per recesso anticipato sono connessi e causalmente dovuti al recesso dalla specifica offerta sottoscritta (con o senza cambio gestore) alla quale è espressamente "associata" la vendita rateizzata del bene (si veda in tal senso l'art. 4.5 delle Condizioni Generali dell'Offerta "Scegli il tuo Smartphone per Tutti i Clienti TIM - Prepagati -30 mesi" - Edizione Settembre 2018 versato in atti).

È evidente come, anche in questi casi, esattamente come nei casi di vendite abbinate in senso stretto, il diritto di recedere dal contratto rischi di essere pregiudicato dalla previsione di un obbligo di corrispondere le rate residue del bene in unica soluzione, atteso che l'utente potrebbe essere indotto a non recedere dall'offerta da rete mobile associata solo per non sostenere l'onere del pagamento delle rate residue in unica soluzione. Per di più, nel caso di specie, a tale onere si aggiunge l'obbligo di corrispondere un importo per cessazione anticipata che, anche a seguito dell'istruttoria, non appare collegato ad alcun costo sostenuto dall'operatore. A tale ultimo riguardo, nella memoria difensiva, la Società ha sostenuto che *"il corrispettivo per recesso anticipato corrisponde allo sconto di cui il cliente ha beneficiato, articolato su tre fasce di durata in modo da garantire la proporzionalità dell'onere"*. L'asserita giustificazione economica della somma pretesa (dopo l'avvio del procedimento anche riportata sul sito *web* nelle informative dell'offerta "TIM Advance"), comunque non in linea con i limiti alla restituzione degli sconti (punto 27 delle Linee guida e Comunicazione 21 dicembre 2018), si rileva, altresì, oggettivamente non provata, non trovando alcun riscontro neanche nella documentazione contrattuale trasmessa in risposta al supplemento istruttorio, dalla quale non emerge che la vendita dei terminali acquistati congiuntamente all'offerta "TIM Advance" fosse stata effettuata a prezzo scontato. Di conseguenza, si ritiene che gli importi richiesti non siano evidentemente correlabili a costi sostenuti dall'operatore né a una supposta scontistica applicata in fase di acquisto, dovendo pertanto considerarsi come delle penali applicate in ragione della scelta di recedere dal contratto.

In conclusione, quindi, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, senza che la Società abbia addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità in ordine ciascuna delle condotte contestate.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) a euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 nonché per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 170.000 (centosettantamila/00) a 2.500.000 (duemilionicinquecentomila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 13, 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 comminare, per la violazione, in relazione alle offerte da rete fissa “*TIM Super*”, delle norme in materia di trasparenza informativa delle promozioni *on line* con formula “*tutto compreso*”, nonché delle disposizioni del decreto Bersani in materia di quantificazione e trasparenza delle spese addebitate in caso di recesso, la sanzione pecuniaria, di euro 174.000, pari a tre volte il minimo edittale; per la condotta concernente la durata dei piani di rateizzazione del servizio *TIM Expert*, la sanzione pecuniaria di euro 170.000, pari al minimo edittale; per la condotta contestata nel settore delle offerte da rete mobile, la sanzione pecuniaria di euro 290.000 pari a cinque volte il minimo edittale, per un totale di euro 634.000 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, in relazione alle promozioni “*TIM Super*” oggetto di contestazione, commercializzate da fine novembre 2019, non ha assicurato ai consumatori la piena e completa conoscenza di informazioni contrattuali ed economiche rilevanti attinenti alle proprie offerte (per lo meno fino a fine giugno 2020) penalizzando, altresì, la comparabilità con le offerte degli altri operatori e, sotto il profilo delle spese di recesso, continua ad addebitare, agli utenti che hanno esercitato il diritto di recesso da tali offerte (pari a circa (*omissis*) delle attivazioni) un costo per la sola disattivazione, in misura quasi doppia rispetto al limite ricavabile dall’art. 1, comma 3, del decreto Bersani, come interpretato dalle Linee guida. La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di media durata.

Quanto alla durata del servizio *TIM Expert*, TIM, permettendo l’attivazione dell’offerta *TIM Connect* con la contestata rateizzazione del servizio di assistenza tecnica nel periodo tra gennaio 2019 e maggio 2020, ha frapposto ostacoli al cambio del fornitore di servizi da parte di un circoscritto *cluster* di utenti, alcuni dei quali (*omissis*) avendo esercitato il diritto di recesso anteriormente a luglio 2020 non hanno potuto fruire della facoltà di recedere senza pagare le rate residue, accordata in logica riparatoria, agli utenti con offerta ancora in corso a luglio 2020. La violazione pertanto può essere considerata di media entità e di lunga durata.

Infine, con riguardo al segmento mobile, la Società, dopo l’entrata in vigore della delibera n. 487/18/CONS, ha frapposto ostacoli all’esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti di offerte da rete mobile che abbiano congiuntamente acquistato un prodotto fruendo del beneficio della rateizzazione in conseguenza dell’adesione all’offerta stessa, prevedendo il pagamento delle rate residue in unica soluzione e richiedendo ingiustificati esborsi economici connessi al recesso stesso. La condotta, sebbene i dati comunicati in ordine alla clientela coinvolta si riferiscano alla sola offerta *TIM Advance*, ha una portata maggiore riguardando tutti i casi di vendite rateizzate di prodotti comunque associati ad un’offerta mobile e addebitati in unica soluzione e dietro versamento di un contributo per recesso anticipato in caso di recesso dall’offerta di riferimento; la condotta è di lunga durata essendo, oltretutto, ancora in corso. Pertanto, la violazione può considerarsi di media entità e di lunga durata.

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

TIM, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, ha intrapreso alcune iniziative utili unicamente ad attenuare gli effetti pregiudizievoli delle condotte censurate.

In particolare, la Società, con riferimento alle offerte da rete fissa della famiglia "*TIM Super*" si è adoperata per migliorare la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite agli utenti sul sito *web*, anche in punto di spese di recesso, sebbene, come detto, in maniera non pienamente soddisfacente. Non risultano, invece, modificati gli importi richiesti a titolo di disattivazione delle offerte "*TIM Super*". Con riguardo alla condotta concernente la durata dei piani di rateizzazione del servizio "*TIM Expert*", da luglio 2020, TIM consente ai clienti di recedere senza saldare le rate residue del servizio, sebbene solo per contratti attivati dopo il 1° marzo 2019.

La Società non ha, di contro, adottato iniziative utili per cessare la condotta contestata con riguardo al settore delle offerte da rete mobile, limitandosi unicamente a migliorare i profili informativi delle sole offerte *TIM Advance* in ordine alle condizioni di vendita dei prodotti, ma lasciando invariate sia le contestate modalità di addebito delle rate residue dei terminali comunque associati a un'offerta da rete mobile, sia le previsioni in ordine all'addebito dei costi di recesso anticipato.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti dagli artt. 70, 71 e 80 del Codice nonché dall'art. 1, comma 3, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, e dagli artt. 3 della delibera n. 252/16/CONS e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2019, pari a 17,97 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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:

- A) non ha rispettato, con riferimento alle offerte da rete fissa: *i*) per i profili di trasparenza delle offerte promozionali “TIM Super”, le disposizioni di cui agli articoli 70, comma 1 e 71, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l’articolo 3, commi 1 e 3, della delibera n. 252/16/CONS e per il profilo delle spese di recesso, l’art. 1, comma 3, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice* nonché *ii*) in relazione alla durata del piano di rateizzazione del servizio “TIM Expert” offerto congiuntamente ai piani “TIM Connect XDSL”, l’art. 80 comma 4-*quater* del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l’art. 5, comma 1, dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del *Codice*;
- B) non ha rispettato, con riferimento alle condizioni applicabili in caso di recesso delle offerte da rete mobile, l’art. 1, comma 3, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice*.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 634.000,00 (seicentotrentaquattromila/00), ai sensi dell’art. 98, commi 13 e 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla società TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’art. 27, della citata legge n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell’art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 634.000,00 (seicentotrentaquattromila/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, commi 13 e 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 591/20/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. 591/20/CONS*”.

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

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

Roma, 11 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone