

DELIBERA N. 91/22/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 3-QUATER, DEL
DECRETO LEGGE N. 7/2007, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN
LEGGE N. 40/2007, IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 1 E 2
DELLA DELIBERA N. 10/21/CONS IN MATERIA DI BLOCCO E
ATTIVAZIONE DEI SERVIZI *PREMIUM* E DI ACQUISIZIONE
DELLA PROVA DEL CONSENSO
(CONTESTAZIONE N. 11/21/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 31 marzo 2022;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 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*”;

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

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;

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. 238/21/CONS;

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. 697/20/CONS e di seguito “Regolamento”;

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. 10/21/CONS, del 14 gennaio 2021, recante “*Disposizioni in materia di blocco e attivazione dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso*”;

VISTA la delibera n. 104/21/CONS, del 31 marzo 2021, recante “*Proroga del termine di cui all’articolo 3, comma 1, della delibera n. 10/21/CONS recante disposizioni in materia di blocco e attivazione dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 11/21/DTC, del 3 novembre 2021, notificato in pari data alla società TIM S.p.A.;

VISTA la nota del 3 dicembre 2021 con cui la società TIM S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 21 dicembre 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che nel caso di specie trovano applicazione, *ratione temporis*, le disposizioni del *Codice* previgenti alle modifiche apportate dal decreto legislativo n. 207/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

A partire dal mese di marzo 2021, è stata avviata dai competenti uffici di questa Autorità un’attività di vigilanza in ordine all’ottemperanza, da parte dei principali operatori presenti nel mercato di riferimento, alle misure in materia di blocco, attivazione e acquisizione della prova del consenso per i servizi *premium* (anche detti VAS – *Value added services*) previste dalla delibera n. 10/21/CONS.

Per quel che qui rileva, in data 11 marzo 2021 è stata inviata una richiesta di documenti e informazioni alla società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”), la quale, con nota acquisita con prot. n. 0128286 del 15 marzo 2021, ha confermato di aver già attuato sulle nuove SIM, a partire dal 25 novembre 2020, la misura del *barring* di *default* all’attivazione dei servizi *premium* prevista dalla delibera n. 10/21/CONS e illustrato le modalità di implementazione della misura per le SIM già nella disponibilità della clientela. TIM, tuttavia, ha evidenziato che per “*vincoli di natura tecnica e operativa*” non ha potuto operare, in maniera contestuale, sulla totalità della platea di utenti, ma, a partire dal 22 marzo 2021, avrebbe inviato gli SMS informativi, ai sensi dell’art. 1, comma 4, della citata delibera, con cadenza giornaliera (per un massimo *omissis*) fino all’esaurimento dell’intero *cluster* di destinatari che coinvolge circa (*omissis*).

A seguito di ulteriori richieste formulate dall’Ufficio competente in data 17 marzo 2021, la Società, nella propria risposta del 22 marzo 2021, acquisita con prot. n. 0140643, ha fornito, tra l’altro, alcuni chiarimenti in merito al perimetro di applicazione del *barring*, evidenziando che, oltre alla volontaria implementazione degli impegni presentati nell’ambito del procedimento sanzionatorio n. 12/20/DTC, il *barring* avrebbe interessato, per tutte le SIM, anche i servizi *premium one shot*, ma sarebbero stati esclusi “*dall’ambito di applicazione della Delibera tutti i servizi a contenuto (offerta direttamente da TIM - con propri marchi - o da soggetti terzi, tramite ad es. gli APP Store) che prevedono, ai fini della fruizione del servizio, una fase di registrazione e accesso tramite nome utente e password*” (c.d. servizi di *carrier billing*) e ha, altresì, auspicato “*l’avvio di un tavolo di lavoro con tutti gli attori del mercato a vario titolo coinvolti nella fornitura dei servizi digitali [...] al fine di verificare (ed eventualmente, modificare) il perimetro applicativo della delibera*”.

Nel contempo, l’Autorità, con la delibera n. 104/21/CONS ha concesso agli operatori una proroga, fino al 5 giugno 2021, del termine di attuazione previsto dall’art. 1 della delibera n. 10/21/CONS, al fine di garantire agli utenti di disporre delle modalità di *de-barring* contestualmente all’attivazione del *barring*.

D’altra parte, con nota inviata a TIM il 14 aprile 2021, l’Autorità ha, tra l’altro, ribadito quanto previsto dalla delibera stessa, ossia che le misure di cui agli artt. 1 e 2 della delibera n. 10/21/CONS si applicano a tutti i servizi in abbonamento che prevedono l’erogazione di contenuti digitali forniti sia attraverso SMS e MMS (decade 4), sia tramite connessione dati su reti mobili (*mobile internet*) con addebito su credito telefonico o documento di fatturazione e offerti sia da terzi sia direttamente dall’operatore di accesso, inclusi quelli erogati in modalità c.d. *carrier billing*.

In prossimità della scadenza del termine concesso con la delibera n. 104/21/CONS, è stata trasmessa un’ulteriore richiesta di informazioni cui la Società ha fornito riscontro con nota acquisita in data 10 giugno 2021, dichiarando di aver concluso in data 19 maggio 2021 il processo di attivazione del *barring* avviato il 22 marzo 2021. Inoltre, la Società ha confermato l’implementazione del meccanismo di OTP, di cui all’art. 2 comma 1, della delibera n. 10/21/CONS, a partire dal 25 novembre 2020, anche per i servizi *one shot* nell’ambito dell’attuazione degli impegni presentati

nel procedimento sanzionatorio n. 12/20/DTC, ribadendo, tuttavia, l'esclusione dall'ambito di applicazione della delibera (dunque da *barring* e OTP), di tutti i servizi a contenuto (offerta direttamente da TIM - con propri marchi - o da soggetti terzi, tramite per esempio gli *APP Store*) che prevedono, ai fini della fruizione del servizio, una fase di registrazione e accesso tramite nome utente e *password*.

Da ultimo, con verifiche d'ufficio svolte in data 22 luglio 2021, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito www.tim.it, è stata appurata la presenza, alla pagina dedicata al blocco e all'attivazione dei servizi *premium* in abbonamento, dell'informativa nei termini comunicati nella predetta nota del 27 maggio 2021 e in cui si precisa, altresì, che “[s]ono esclusi dalla presente informativa tutti i servizi a contenuto (offerta direttamente da TIM - con propri marchi - o da soggetti terzi) che prevedono, ai fini della fruizione del servizio, una fase di registrazione e accesso tramite nome utente e *password*”.

Sulla scorta di tali evidenze, si è potuto constatare che TIM non si è conformata nel termine prescritto, sia per le nuove SIM che per quelle già nella disponibilità della clientela, alle misure di blocco preventivo (*barring*) e di attivazione con OTP relativamente ai servizi in abbonamento in “*carrier billing*”, che consentono l'erogazione di contenuti digitali pagabili con addebito su credito telefonico o documento di fatturazione (offerta sia da terzi, sia direttamente dall'operatore di accesso), laddove detti servizi prevedono, ai fini della loro fruizione, una fase di registrazione e accesso tramite nome utente e *password*.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 11/21/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani*, in combinato disposto con gli artt. 1, comma 1, e 2, comma 1, della delibera n. 10/21/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*.

2. Deduzioni della società

TIM, nella propria memoria difensiva, ha rassegnato le seguenti giustificazioni.

In via preliminare, la Società ha svolto un breve *excursus* dei principali interventi normativi e regolamentari succedutesi negli ultimi anni al fine di arginare il fenomeno delle attivazioni non richieste dei servizi *premium* e ha fornito una sintesi dei principali motivi posti alla base del ricorso presentato al TAR del Lazio per l'annullamento della delibera n. 10/21/CONS.

In merito ai profili oggetto di contestazione, la Società ha osservato che in origine la delibera n. 401/20/CONS, con cui l'Autorità ha indetto la consultazione pubblica, alla quale ha partecipato anche TIM, relativa al *barring* e alla introduzione di una OTP per l'attivazione dei servizi VAS, non ha affatto contemplato i servizi erogati in *carrier billing*, servizi completamente differenti dai tradizionali servizi *premium* disciplinati dal CASP 4.0.

In particolare, la Società ha distinto due tipologie di servizi digitali offerti in *carrier billing*, ossia:

- servizi a *brand* dell'operatore, quali *TIM Vision*, *TIM Music* e le *App* di gioco di TIM, tutti contrattualizzati in modalità *e-commerce*, rispetto ai quali il cliente non solo riceve una completa informativa circa le caratteristiche del servizio al momento dell'adesione, ma accetta anche che il prezzo del servizio sia addebitato su conto telefonico, prepagato o postpagato, oltre che sulle altre forme di pagamento disponibili (Paypal, carte di pagamento etc.);
- servizi di “mero pagamento”, rispetto ai quali trova applicazione la direttiva (UE) n. 2015/2366 (c.d. *Payment Services Directive-PSD2*), la quale da un lato si prefigge lo scopo di introdurre maggiore concorrenza sul mercato dei pagamenti, abilitando nuove forme di pagamento e nuovi soggetti a operare sul mercato, e dall'altro di rafforzare la tutela degli utenti dei servizi di pagamento, aumentandone la trasparenza e la sicurezza. In tale contesto, è previsto che il conto telefonico possa essere utilizzato dall'utente per micropagamenti di servizi a contenuto digitale entro determinate soglie pari a euro 50,00 per singola transazione ed euro 3.600,00 annui, con obbligo di rendicontazione annuale alla Banca d'Italia. Gli operatori telefonici, quindi, sono abilitati a operare sul mercato nel rispetto di tali limiti e senza necessità di dover sostenere alcun ulteriore investimento.

A tal proposito, la Società ha rilevato che, soprattutto per quanto riguarda i servizi digitali offerti da soggetti terzi, essa si pone, appunto, come mero intermediario di pagamento e, in quanto tale, è estranea all'oggetto della transazione, potendo solo controllare la sussistenza di un'adeguata capienza economica del cliente ai fini dell'acquisto. Per altro verso, non sempre è possibile distinguere se gli acquisti effettuati dai clienti per servizi forniti da soggetti terzi siano riferibili a servizi in abbonamento ovvero *one shot* (non ricadenti nell'ambito di applicazione della delibera) – a titolo esemplificativo, (*omissis*) – per cui TIM dovrebbe introdurre un *barring* preventivo esclusivamente per i propri servizi digitali, con evidenti ripercussioni sull'equilibrio delle dinamiche competitive del mercato.

Sotto diverso profilo, secondo TIM, implementare procedure rafforzate – anche mediante l'inserimento di un'apposita OTP, come disposto dalla delibera in esame – per l'acquisto dei servizi digitali con addebito sul conto telefonico comporterebbe squilibri concorrenziali anche nel mercato dei servizi di pagamento. Infatti, la normativa bancaria di cui alla citata direttiva PSD2, ha ammesso che il conto telefonico potesse essere impiegato per i micropagamenti di servizi digitali con basso profilo di rischio, senza ulteriori previsioni in merito alla *Strong Customer Authentication* (c.d. SCA), prevedendo specifiche esenzioni per le forme di pagamento tradizionali (carte di debito, *Paypal*, etc...) dai medesimi sistemi di autenticazione forte, sempre in caso di transazioni a basso rischio. Pertanto, la normativa bancaria di riferimento ha adottato, per tutti gli strumenti di pagamento, un approccio uniforme di tipo *risk based*, tipico del mondo finanziario. Ad avviso di TIM, quindi, non solo non esiste alcun vuoto normativo, come paventato dall'Autorità nella delibera in esame, ma la previsione di ulteriori obblighi a carico

dell'operatore avrebbe l'effetto di rendere più gravoso l'uso del conto telefonico, di orientare i consumatori verso le soluzioni di pagamento tradizionali e, in definitiva, di non far decollare lo strumento di pagamento *new entrant* basato su conto telefonico.

TIM ha aggiunto, inoltre, che i servizi a contenuto digitale si caratterizzano per un processo di acquisto strutturato e documentabile di tipo *e-commerce* (fondato su *User ID* e *Password*), che garantisce la consapevolezza e la volontarietà dell'acquisto.

Da ultimo, la Società ha evidenziato che, per gli acquisti effettuati sulle piattaforme degli OTT quali (*omissis*), il processo di acquisto è gestito direttamente ed esclusivamente da tali soggetti con una *user experience* (UX) uniforme a livello globale, la quale già prevede momenti di verifica della volontà del cliente tramite meccanismi di *finger print*, riconoscimento facciale e simili.

Ne discende che l'implementazione di una procedura di acquisto basata su OTP, gestita dall'operatore telefonico, implicherebbe una modifica dell'attuale esperienza di acquisto, con costi da sostenersi, sia da parte dell'operatore telefonico, sia da parte della piattaforma OTT, senza conseguire un reale innalzamento della tutela del cliente.

La Società ha, peraltro, evidenziato che di fronte a un tale scenario non è escluso che l'OTT possa decidere di dismettere la modalità di pagamento basata sul conto telefonico, considerati non solo i costi di implementazione, ma anche la modifica a livello esclusivamente locale di una UX che, invece, intende essere globale, oltre al fatto che la piattaforma offre comunque ulteriori modalità di pagamento basate sui sistemi di pagamento tradizionali che non soggiacerebbero a vincoli analoghi.

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

3. Valutazioni dell'Autorità

In relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse risultano parzialmente accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si rammenta che l'art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani*, dispone che “[è] fatto obbligo ai soggetti gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche, ai fini dell'eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi, di acquisire la prova del previo consenso espresso del medesimo. In ogni caso, è fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità per il consumatore o per l'utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all'attivazione di tale tipologia di servizi” e che il successivo comma 4, prevede, tra l'altro, che sia l'Autorità a definire le modalità attuative di tale disposizione, stabilendo che “la violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 1-bis, 1-bis.1, 1-ter, 2, 3, 3-bis, 3-ter e 3-*quater* è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'articolo 98, comma 16,

del Codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, e successive modificazioni”.

In espressa attuazione dell’art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani* sopra citato, con la delibera n. 10/21/CONS, l’Autorità, al termine della consultazione pubblica indetta con la delibera n. 401/20/CONS, ha adottato una serie di disposizioni in materia di blocco, attivazione e acquisizione della prova del consenso per i servizi *premium*, ossia per quei servizi, di norma di intrattenimento (giochi, video e foto – spesso per adulti –, musica, *etc.*), ma anche di informazione (meteo, oroscopo, *news*, *gossip*, *etc.*), originariamente offerti tramite SMS/MMS e, in seguito all’innovazione tecnologica e all’evoluzione dell’offerta, tramite nuovi canali e modalità di accesso (*mobile internet* da *smartphone* e *tablet*) e di fruizione (in navigazione *web* e tramite applicazioni).

Le misure previste da detta delibera agli artt. 1 e 2 si riferiscono esclusivamente ai servizi in abbonamento, prevedendo in estrema sintesi:

- un blocco preventivo (*barring*) con cui inibire a monte l’attivazione di tutti i servizi che prevedono l’erogazione di contenuti digitali (video, giochi musica, libri, *etc.*) veicolati sia attraverso SMS/MMS rivolti verso specifiche numerazioni (in decade 4), sia tramite connessione dati su reti di telecomunicazione mobili, con addebito su conto telefonico o documento di fatturazione, offerti sia da terzi, sia direttamente dall’operatore, fatta eccezione per quelli di utilità generale forniti attraverso SMS in decade 4 (SMS bancari, *parking*, *ticketing*, *etc.*), così come disposto dall’art. 1 della delibera n. 10/21/CONS;
- una procedura rafforzata di acquisizione del consenso per l’acquisto dei servizi tramite l’inserimento del numero di telefono e una *one time password* (OTP) da parte del cliente, così da rendere disponibile all’utente una prova documentabile della volontà espressa come disciplinato all’art. 2 della delibera n. 10/21/CONS.

Il termine previsto per adempiere a tali obblighi è stato originariamente fissato in 45 giorni dalla data di pubblicazione della delibera e poi successivamente prorogato, con la delibera n. 104/21/CONS, fino al 5 giugno 2021, al fine di garantire agli utenti di disporre delle modalità di *debarring* contestualmente all’attivazione del *barring*.

La *ratio* di tali obblighi risiede, evidentemente, nel garantire agli utenti il diritto di operare scelte contrattuali consapevoli ed evitare attivazioni non richieste di servizi che possono comportare addebiti ricorrenti indesiderati e potenzialmente di rilevante entità.

In tale prospettiva, nella medesima delibera sono stati contemplati anche specifici obblighi informativi nei confronti degli utenti al fine di renderli edotti di quali tipologie di servizi sono incluse nel *barring* di *default* e delle connesse modalità disponibili per procedere al *debarring*.

Alla luce di tale ricostruzione, l’Autorità ha effettuato tutti i necessari approfondimenti giuridici e tecnici per verificare la correttezza della condotta tenuta dall’operatore TIM in ordine alla precisa ottemperanza alle disposizioni richiamate.

In primis, le argomentazioni difensive attinenti alla presunta applicabilità, nella fattispecie in esame, della c.d. direttiva PSD2, relativa all'introduzione del conto telefonico, prepagato o postpagato, quale valido strumento di pagamento utilizzabile per l'acquisto di servizi digitali, risultano inconferenti, atteso che, come già chiarito dall'Autorità nella sintesi della consultazione pubblica indetta con la delibera n. 104/21/CONS, l'art. 3, lett. 1), la direttiva PSD2 esclude dal proprio ambito di applicazione le operazioni di pagamento effettuate con conto o credito telefonico per il tramite di un fornitore di reti o servizi di comunicazione elettronica, per l'acquisto di contenuti digitali (quali beni o servizi prodotti e forniti in formato digitale il cui uso è limitato a un dispositivo tecnico) a condizione che il valore di ogni singolo acquisto non superi 50,00 euro e il valore complessivo degli acquisti mensili non superi 300,00 euro. Pertanto, gli acquisti di contenuti digitali mediante credito telefonico sono esclusi dall'ambito di applicazione della direttiva PSD2 e anche dalla vigilanza della Banca d'Italia.

La delibera, quindi, regola le procedure di acquisto di contenuti digitali tramite credito telefonico che, per effetto della loro esclusione dall'ambito applicativo della PSD2, non sono sottoposti alle medesime procedure previste per quelli effettuati con altri strumenti di pagamento e, in particolare, a meccanismi di autenticazione forte dell'utente (c.d. SCA- *Strong Customer Authentication*) che assicurino la sicurezza della transazione e quindi la protezione dalle frodi.

E, d'altro canto, i limiti finanziari previsti dalla direttiva si riferiscono alla "*singola operazione di pagamento*" che non deve superare i 50 euro e "*al valore complessivo delle operazioni di pagamento*" che non deve superare, per un singolo abbonato, i 300 euro mensili; tuttavia la Società, nell'invocare la piena garanzia offerta da tale strumento di pagamento, non si è premurata di spiegare come sarebbero monitorati gli acquisti dei clienti, al fine di rispettare i detti limiti di spesa disposti per ciascuna transazione e su base mensile, e neppure ha illustrato le conseguenti misure atte a bloccare ulteriori esborsi eccedenti tali limiti.

In merito alla mancata attuazione del *barring* preventivo sui servizi in abbonamento offerti in *carrier billing*, le giustificazioni addotte dalla Società risultano non condivisibili, atteso che, in considerazione della dichiarata esistenza di servizi a *brand* TIM offerti sulla propria piattaforma di acquisto e alla disponibilità dell'informazione circa la natura dei servizi erogati da un OTT come (*omissis*), avrebbe potuto agevolmente procedere al blocco immediato per tali categorie, mentre per i restanti servizi offerti su piattaforma di terzi, (*omissis*), in disparte dalle misure di sicurezza (registrazione e *password*) già presenti, ben avrebbe potuto in ogni caso adottare una misura maggiormente garantista - con un'iniziativa analoga a quanto già attuato anche per i servizi *premium one shot* già contemplati dal CASP 4.0 - e procedere a bloccare indistintamente servizi digitali *one shot* e in abbonamento, lasciando agli utenti la facoltà di avvalersi in qualunque momento delle modalità di *debarring* al fine di poter acquistare liberamente i servizi di interesse.

Per quanto concerne, invece, l'introduzione di una procedura rafforzata di acquisizione del consenso mediante l'introduzione di un'apposita OTP, nel caso di servizi

offerti con *brand* TIM su propria piattaforma, per i quali dispone di una gestione autonoma, la Società avrebbe potuto introdurre senza alcun impedimento di natura tecnica la prevista procedura di acquisto con introduzione di un'apposita OTP.

In ordine all'acquisto di servizi in abbonamento offerti da terzi su piattaforme non gestite direttamente da TIM (quali a titolo esemplificativo gli *App Store* di Google e di Apple), si ritiene che le argomentazioni della Società da un punto di vista tecnico siano comprensibili, posto che solo gli OTT sarebbero in grado di modificare le proprie procedure di attivazione, acquisto e pagamento dei loro servizi che, peraltro, sono definite a livello mondiale. Si ritiene, tuttavia, che, pur avendo preso atto e riconosciuto la necessità di una collaborazione dell'OTT per attuare la misura regolamentare, la Società avrebbe potuto mostrare un comportamento diligente, non limitandosi a un enunciato di principio, ma cercando di verificare la disponibilità degli OTT in tal senso e fornendone evidenza nel corso del procedimento.

Tanto premesso, per quanto concerne il mancato *barring* preventivo dei servizi in abbonamento forniti in *carrier billing* sia da TIM sulla propria piattaforma che disponibili su piattaforma di terzi, non può che accertarsi la violazione dell'art. 1, comma 1, della delibera n. 10/21/CONS, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione adeguata a escludere la propria responsabilità.

Analogamente, si conferma la violazione dell'art. 2, comma 1, della citata delibera con riferimento alla mancata introduzione di una procedura di acquisizione della prova del consenso, mediante l'introduzione di apposita OTP, per l'attivazione di servizi in abbonamento sia a *brand* TIM su propria piattaforma che su piattaforma di soggetti terzi erogati in modalità *carrier billing*.

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;

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'art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare, per il mancato *barring* preventivo dei servizi in abbonamento erogati in modalità di *carrier billing*, tanto a *brand* TIM che forniti da terzi, la sanzione pecuniaria nella misura di sette volte il minimo edittale, pari a euro 406.000,00 (quattrocentoseimila/00) e, per la mancata adozione, per i servizi in abbonamento in *carrier billing* offerti sia da terzi che a *brand* TIM, della prevista procedura di acquisto con inserimento di apposita OTP, nella misura di sei volte il minimo edittale pari a euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/00), per un totale di euro 754.000,00 (settecentocinquantaquattromila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La condotta tenuta dalla Società, consistente nel mancato *barring* preventivo dei servizi in abbonamento erogati in modalità di *carrier billing*, tanto a *brand* TIM su propria piattaforma che forniti su piattaforma di terzi, ha esposto gli utenti al rischio di attivazioni inconsapevoli e, quindi, ad addebiti ricorrenti potenzialmente di notevole entità. In aggiunta, la Società non ha neppure introdotto, per i servizi in abbonamento in *carrier billing* offerti a *brand* TIM su propria piattaforma, la prevista procedura di acquisto con inserimento di apposita OTP, privando la propria clientela di un ulteriore strumento di protezione da possibili frodi e servizi non richiesti.

La Società, pur avendo fornito argomentazioni tecniche in relazione al fatto che, nel caso di contenuti in *carrier billing* offerti su piattaforma di terzi, occorre necessariamente la fattiva collaborazione tecnica dell'OTT, e un connesso contratto, per lo scambio delle necessarie informazioni tra le piattaforme, non ha tuttavia dimostrato di aver anche avviato tempestivamente le opportune verifiche interne ed esterne e/o interlocuzioni al fine di adempiere correttamente all'obbligo imposto dall'Autorità.

Va, inoltre, preso atto del fatto che i processi di acquisto sulle piattaforme degli OTT in questione presentano già delle intrinseche misure di sicurezza e che non risultano agli atti evidenze di un diffuso fenomeno di attivazioni inconsapevoli.

In considerazione dell'attualità della condotta, la violazione può ritenersi di durata media ed entità media;

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, non ha attuato alcuna misura idonea a eliminare o attenuare le conseguenze della violazione contestata, limitandosi 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. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani*, in combinato disposto con l'art. 1, comma 1, e 2, comma 2, della delibera n. 10/21/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2021, pari a 15,3 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Presidente;

ACCERTA

che la società TIM S.p.A. – codice fiscale 00488410010 -, con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano (MI), in relazione ai servizi *premium* di cui alla delibera n. 10/21/CONS non si è conformata nei termini prescritti - tanto per le nuove SIM tanto per quelle già nella disponibilità della clientela – alle misure di blocco preventivo relativamente ai servizi in abbonamento in “*carrier billing*”, sia a *brand* TIM sulla propria piattaforma che disponibili su piattaforme di terzi, né ha introdotto, per i servizi in abbonamento offerti sia da terzi su proprie piattaforme che a *brand* TIM sulla propria piattaforma in modalità *carrier billing*, la prevista procedura di acquisto mediante l’introduzione di un’apposita OTP, in violazione dell’art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani*, in combinato disposto con l’art. 1, comma 1, e 2, comma 1, della delibera n. 10/21/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’art. 98, comma 16, del medesimo *Codice*.

ORDINA

alla predetta società di implementare, entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la prevista procedura di acquisizione della prova del consenso tramite l’inserimento del numero di telefono e una *one time password* (OTP) da parte del cliente per i servizi in abbonamento erogati in modalità *carrier billing* offerti direttamente da TIM - a *brand* TIM -, informando l’Autorità dell’avvenuto adempimento.

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 754.000,00 (settecentocinquantaquattromila/00), ai sensi dell’art. 98, comma 16, del *Codice*;

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 l. 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 754.000,00 (settecentocinquantaquattromila/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. 91/22/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. 91/22/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, 31 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba