



**DELIBERA N. 159/20/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO  
1° AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 3  
DELL'ALLEGATO A) ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS  
(CONTESTAZIONE N. 1/20/DTC)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 16 aprile 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 il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” e s.m.i. di seguito il “*Codice*”;

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

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

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

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020*”;

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;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

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 dell'Autorità n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata dalla delibera n. 529/14/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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. 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. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”, con particolare riferimento a quanto disposto dall' articolo 3;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/20/DTC del 4 febbraio 2019, con il quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della TIM S.p.A. (di seguito “*TIM*” o la “*Società*”);

VISTE la nota del 12 febbraio 2020 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

SENTITA la Società nel corso dell'audizione tenuta in data 14 febbraio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'arco temporale da maggio a luglio 2019 sono pervenute all'Autorità diverse segnalazioni da parte di utenti che lamentavano la mancata trasparenza delle informazioni fornite dall'addetto alla vendita nel corso della procedura per l'attivazione del servizio via web relativamente al costo dell'abbonamento prospettato, ovvero che la Società avrebbe eseguito dei contratti a condizioni diverse da quelle comunicate nel corso delle trattative contrattuali, prospettando in maniera fraudolenta alcune prestazioni o prodotti come gratuiti (in particolare il pagamento per l'acquisto del *modem* e il costo per l'attivazione dell'offerta).

Sulla base degli elementi e documenti acquisiti in corso di istruttoria, relativamente alle segnalazioni ricevute, gli uffici competenti hanno ravvisato che TIM non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto o in corso di modifica di un rapporto contrattuale già in essere, di informazioni puntuali in merito ai costi di abbonamento mensile dell'offerta, al costo del *modem* collegato all'attivazione del servizio, al rimborso o meno dei costi di attivazione e, comunque, di tutte quelle informazioni -individuate nell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio- da comunicare all'utente in maniera completa e veritiera al fine di garantire una corretta formazione del consenso dell'utente. La Società, dunque, in violazione dei principi generali di correttezza e buona fede, non ha fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del *Codice*.

Pertanto, con atto di contestazione n. 1/20/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore TIM, per aver realizzato una condotta non conforme alle disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3 dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS.

### **2. Deduzioni della Società**

In via preliminare la Società ha evidenziato che, per poter gestire in maniera efficiente le numerose richieste degli utenti, si è dotata di procedure di commercializzazione improntate a principi di trasparenza, pubblicità e tempestività al fine di consentire agli utenti di disporre, prima del perfezionarsi del rapporto contrattuale,



di tutte le informazioni, anche quelle economiche, necessarie per addivenire ad una scelta libera e consapevole e, così, prediligere TIM quale operatore telefonico con cui fruire dei servizi di comunicazione elettronica. La Società relaziona i fatti contestati a un numero esiguo di casi riconducibili comunque a dei meri disguidi verificatosi nel corso del processo finalizzato al conseguimento del consenso. Tali errori hanno impedito agli utenti di comprendere appieno le reali condizioni economiche che si sarebbero concretamente applicate con riferimento all'offerta/ promozione attivata. Inoltre, per alcune delle fattispecie contestate è stato anche riscontrato che, a causa di un problema di disallineamento o di configurazione dei sistemi informativi, non è stato possibile reperire la documentazione attestante il conseguimento del consenso dei clienti ("Verbal Order", "Welcome Letter") o i contratti, sottoscritti e inviati ai clienti.

Nel merito, la Società ha descritto, per ciascuna fattispecie, la procedura preordinata all'acquisizione del consenso dell'utente.

Con riferimento ai fatti denunciati dalla ditta Farmacia Colleparco s.n.c. (utenza fissa 0861285857 e utenze mobili 3335708923 e 3914788151) è stato accertato che l'utente ha aderito al contratto nella convinzione che il costo per l'attivazione dell'offerta sarebbe stato di euro 20,00 (euro 15 mensile per l'attivazione dell'utenza fissa e euro 5 quale canone per l'uso del modem), euro 15,00 per l'attivazione di una utenza mobile e altri euro 15,00 per l'attivazione della seconda utenza mobile, senza altri costi aggiuntivi. In merito a tale contestazione la Società si è difesa affermando di aver inviato alla PEC del cliente la proposta contrattuale con le condizioni generali di abbonamento e il relativo profilo commerciale. In tali documenti sono riportati costi diversi da quelli indicati dall'utente e cioè: il costo di euro 30,00 per l'attivazione della prima linea mobile, il costo euro 12,2 come rata mensile per l'uso del *router*, il costo di euro 3,23 per l'*antivirus*. Tuttavia, per un problema di disallineamento dei sistemi informativi, TIM non ha potuto produrre la prova di avere inviato al cliente le condizioni economiche e la relativa "Welcome Letter" afferente all'offerta in questione. La Società evidenzia che, comunque, il profilo tariffario con le condizioni economiche è stato pubblicato sulle pagine delle offerte commerciali e trasparenza tariffaria e, dunque, il cliente è stato messo nelle condizioni di conoscere nel dettaglio sia l'importo di attivazione delle linee, sia il costo delle rate per il comodato d'uso del *router*, nonché qualsiasi altra condizione economica. Inoltre, TIM ha comunque provveduto a rimborsare, in ottica di correttezza commerciale, gli importi contestati dall'utente predisponendo un accredito per gli importi addebitati a titolo di contributo attivazione, *router* e servizio *antivirus* nelle fatture di successiva emissione ai reclami pervenuti. Inoltre, ha proceduto a fatturare uno sconto di euro 25 mensili e ha cessato la fruizione e l'addebito del servizio *antivirus*, in ottemperanza alla volontà espressa dal cliente.

Relativamente a quanto lamentato dall'utente Matteo Loguercio, titolare dell'utenza n. 0885414507, è stato accertato che l'utente avrebbe proceduto a modificare telefonicamente il proprio piano tariffario aderendo al piano "TIM Smart Internet" nella convinzione di pagare un costo di abbonamento di euro 30,00 al mese iva inclusa (a seguito delle informazioni apprese dall'addetto del servizio clienti TIM in sede di acquisizione del consenso vocale) in luogo del costo di euro 36,63 iva inclusa mensili fatturati. La Società, a propria difesa, ha affermato di non aver acquisto la registrazione

del consenso vocale del cliente a causa di un problema di configurazione dei sistemi informatici, ma di aver comunque provveduto, successivamente alla fase di perfezionamento del suddetto contratto, a inviare al domicilio del cliente la “Welcome Letter” contenente le caratteristiche dell’offerta in questione, nonché le relative condizioni economiche, nelle quali era riportato il costo mensile dell’offerta pari a euro 36,63 mensili, IVA inclusa. Inoltre, TIM ha pubblicato il profilo tariffario in questione (contenente tutte le condizioni economiche), sull’apposita pagina web delle offerte commerciali e nella pagina della trasparenza tariffaria del sito web. L’operatore ha, dunque, affermato che il cliente ha comunque accettato le condizioni contrattuali (ivi comprese quelle economiche), pertinenti l’offerta in questione, in quanto costantemente continua a usufruire dell’offerta in questione, pagando regolarmente l’importo mensile di euro 36,63. Infine, TIM in ottica di “correttezza commerciale”, ha provveduto a rimborsare la differenza contestata (6,63 euro) dal 19 febbraio 2019 all’attualità, per un importo totale di 80,00 euro.

L’utente Giovanni Gaudino, titolare dell’utenza n. 0816127083, ha segnalato di aver proceduto a attivare *on line* il contratto per un nuovo impianto con offerta “TIM Connect XDSL” nella convinzione, per le notizie apprese dal *web*, che non avrebbe pagato il contributo di attivazione di 120,00 euro. TIM, invece, ha proceduto a fatturare il predetto costo addebitando in fattura rate mensili di euro 10,00. Inoltre, l’utente ha lamentato di non aver ricevuto la conferma dell’ordine via *web* almeno fino alla data del 11 maggio 2019, data dell’invio della segnalazione tramite modello D all’Autorità. La Società si è difesa affermando come nell’ordine è riportato con chiarezza che l’attivazione del servizio via *web* avrebbe comunque comportato il pagamento del contributo di attivazione di 120,00 euro ripartito in n. 12 rate mensili di 10,00 euro ciascuna. Tuttavia, TIM ha affermato che la suddetta procedura *on line* non è andata a buon fine a causa di un temporaneo problema di disallineamento dei sistemi informativi. Pertanto, il contratto con il cliente è stato concluso per via telefonica. Inoltre, TIM avrebbe anche proceduto, nell’ambito di una politica di *caring* verso il cliente, a effettuare il rimborso degli importi contestati, ma non è stato possibile in quanto il cliente era già migrato verso altro operatore. Oltre a ciò, TIM ha affermato di aver a suo tempo pubblicato il profilo tariffario in questione (contenente tutte le condizioni economiche) sull’apposita pagina delle offerte commerciali e nella pagina della trasparenza tariffaria del sito *web* di TIM, mettendo, dunque, l’utente nelle condizioni di conoscere le condizioni economiche dell’offerta *de qua*.

Per quanto riguarda la segnalazione della ditta Gianba Sport S.r.l., titolare dell’utenza 0775288515, l’utente procedeva all’attivazione del servizio Adsl “*Tutto senza limiti 20 Mega*” nella convinzione che la consegna del *modem* abbinato all’offerta sarebbe stato gratuito. TIM, però, procedeva a fatturare il costo dell’apparato. In relazione a tale fattispecie la Società ha affermato di non aver acquisito la registrazione del consenso vocale e che, a causa di un problema di configurazione e disallineamento dei sistemi informativi, non è stata in grado di produrre la prova di aver inviato al cliente le condizioni economiche e la lettera di benvenuto. Cionondimeno TIM evidenzia come il profilo tariffario attivato dal cliente (contenente tutte le condizioni economiche) sia stato puntualmente pubblicato sull’apposita pagina della sezione commerciale e nella pagina



della trasparenza tariffaria del sito *web* di TIM. Infine, TIM ha dichiarato di aver provveduto a rimborsare all'utente gli importi relativi alle rate del *modem* e di aver riconosciuto anche uno sconto promozionale, riportato nelle fatture a decorrere dal terzo trimestre 2019, in ottica di correttezza commerciale.

Con il modello D inviato, l'utente Federico Sasso ha rappresentato quanto segue: in qualità di titolare dell'utenza n. 0119203466, già cliente TIM, il cliente aderiva all'offerta "*Tutto Fibra*" nella convinzione che la fornitura del *modem* sarebbe stata gratuita. Invece, TIM procedeva a fatturare il costo del *modem* nella quota mensile di euro 12,20 (1/24). In relazione a tale fattispecie l'operatore telefonico ha affermato di non aver acquisito la registrazione del consenso vocale e di non essere in grado di produrre la prova di aver inviato al domicilio del cliente le condizioni economiche e la *welcome letter* a causa di un problema di configurazione e disallineamento dei sistemi informativi. Anche in questo caso la Società si è giustificata asserendo di aver pubblicato il profilo tariffario attivato dal cliente sia nella sezione commerciale che nella pagina della trasparenza tariffaria del proprio sito *web*. Infine, l'operatore ha dichiarato di aver provveduto, in ottica di *caring*, a rimborsare all'utente gli importi relativi alle rate del *modem*, per un totale di euro 292,80.

L'utente Livia Potere, titolare dell'utenza 0805610258, ha segnalato di aver aderito alla proposta commerciale relativa all'offerta "*Smart Voce Casa*" nella convinzione, come prospettato dall'agente commerciale, che il costo del servizio sarebbe stato di euro 24,00 per 11 mesi, 1° mese *gratis*, *modem* gratuito, chiamate illimitate verso fissi e mobili. Dopo tale periodo il costo sarebbe stato di euro 34,90 per sempre e *modem* gratuito. Di fatto la Società ha proceduto a fatturare costi per noleggio del *modem* e per scatto alla risposta. Inoltre, l'utente ha denunciato di non aver ricevuto le condizioni generali di contratto, né dall'agente commerciale né via *e-mail* e nemmeno per posta. La Società si è giustificata affermando che, a causa di un disallineamento dei sistemi informativi, non è stata in grado di produrre la prova dell'invio al cliente delle condizioni economiche e della *welcome letter*", però ha prodotto copia della proposta commerciale firmata dell'utente del 25 novembre 2016. Infine, TIM ha confermato di aver provveduto, per *caring* verso il cliente, a stornare, tramite emissione di note di credito, la posizione debitoria del cliente anche per le rate del *modem*.

Con riferimento ai fatti denunciati dal sig. Pasquale Scarano, titolare dell'utenza n. 0818111099, è stato accertato che l'utente ha proceduto a modificare il contratto già in essere con l'operatore TIM attivando l'offerta "*TIM Connect XDSL Black*", nella convinzione –sulla base delle informazioni ricevute dall'addetto alla vendita– che il costo dell'abbonamento sarebbe stato di euro 41,90 onnicomprensivo. La Società, però, ha proceduto a fatturare il costo mensile di 1 euro per il servizio "*TIM Vision*" e il costo del *modem* "*ultra internet*" collegato alla attivazione della precedente offerta denominata "*TIM Smart sconto 3X2*", spesa anche questa a suo tempo sconosciuta dall'utente. Su tali contestazioni la Società si è difesa affermando che sono state inviate al cliente sia la *welcome letter* relativa all'attivazione dell'offerta "*TIM Connect XDSL Black*", recante l'indicazione circa il costo mensile di 1 euro per l'attivazione del servizio "*TIM Vision*", sia la *welcome letter* per l'attivazione dell'offerta "*TIM Smart sconto 3X2*" recante l'indicazione del costo del *modem* proposto in vendita. In ogni caso, TIM ha fatto presente

di aver proceduto, nonostante la condotta improntata alla buona fede e alla trasparenza delle informazioni tenuta nel corso della fase precontrattuale per la descrizione all'utente delle informazioni economiche dell'offerta, a ristorare l'utente per i costi contestati con indennizzo forfettario e storni in fatture emesse successivamente ai reclami.

L'utente Luca Boldrin, titolare dell'utenza n. 0496451323, ha rappresentato attivato, tramite *verbal ordering*, l'offerta "TIM Connect" nella convinzione che il costo dell'abbonamento sarebbe stato di euro 25,00 al mese, invece di euro 31,90, con l'applicazione dello sconto di euro 6,90. Lo sconto promesso era corrispondente al costo di attivazione del servizio "TIM Expert", la cui messa in opera era stata prevista come obbligatoria da parte della Società nell'ambito dell'attivazione dell'offerta "TIM connect". Per ottenere lo sconto promesso l'utente ha seguito le istruzioni ricevute dal servizio clienti riportando nel modulo di richiesta di attivazione del servizio (trasmesso a TIM via fax) il codice n. 26938894, codice comunicato dal medesimo servizio clienti. Di fatto, però, l'utente, dalla ricezione della prima fattura, ha riscontrato la mancata applicazione della scontistica promessa. La Società si è difesa inviando sia la registrazione del *verbal order* che la *welcom letter* con le condizioni giuridiche ed economiche dell'offerta attivata e facendo presente che in entrambi i documenti inviati non vi è alcun riferimento allo sconto esposto dal cliente, ma è riportato il costo di euro 6,90 per l'attivazione di TIM Expert. Comunque, la Società ha dichiarato di aver provveduto a rimborsare l'importo di euro 212,40, corrispondente al valore del suddetto sconto.

In conclusione, sulla base di quanto sopra esposto, TIM, pur ammettendo di essere incorsa in errori materiali nella gestione di alcuni utenti, ha affermato di aver adottato tutte le misure necessarie affinché quest'ultimi disponessero, prima della conclusione del contratto, di informazioni chiare e dettagliate, del tutto corrispondenti al contenuto dell'offerta sottoscritta. Le criticità riscontrate, dunque, non atterrebbero a problematiche o carenze di natura informativa, quanto piuttosto a meri errori di natura tecnica-operativa, tutti puntualmente gestiti e risolti in modo che i clienti non ne fossero danneggiati.

### 3. Valutazioni dell'Autorità

In via generale, si osserva che gli obblighi informativi previsti dall'articolo 70 del *Codice* sono volti essenzialmente a garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli. Tali principi devono trovare puntuale applicazione anche nel corso dello svolgimento delle trattative finalizzate alla conclusione del contratto tra operatore e utente e, in particolare, quando l'adesione è formalizzata dall'utente tramite la tecnica a distanza (*verbal order* o via *web*).

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, è intervenuta in più occasioni per introdurre misure di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. Con riferimento all'articolo 70 del *Codice*, l'Autorità, con l'articolo 3, dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS recante "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di*

*servizi di comunicazioni elettroniche*”, ha disposto che gli operatori adottino tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell’articolo 70 del *Codice*. Quindi, anche le informazioni tecniche ed economiche inerenti alla descrizione dell’offerta contrattuale comunicate all’utente dall’operatore nella fase precontrattuale devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando, in particolare, i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali, così da garantire all’utente la fruizione del servizio nelle modalità e alle condizioni economiche prospettate durante la fase di acquisizione del consenso.

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

L’attività di vigilanza che ha dato avvio al procedimento sanzionatorio *de quo* era finalizzata a verificare, con particolare riferimento alla fase precontrattuale, se l’operatore -tramite persona da quest’ultimo incaricata o procedura informatica preordinata all’acquisizione del consenso- abbia realizzato “*tutte le misure necessarie*” affinché gli utenti finali possano disporre, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all’articolo 70 del *Codice*, come disposto dall’articolo 3, commi 2 e 3 del Regolamento allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS.

Relativamente alle risultanze istruttorie acquisite nel corso del presente procedimento, può ritenersi accertato che la Società, nei casi oggetto di analisi, non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, di informazioni puntuali, con particolare riferimento ai costi di abbonamento mensile dell’offerta, alle modalità di pagamento delle rate residue per l’acquisto di un bene collegato alla precedente offerta disattivata per la messa in funzione della nuova, sul costo o meno del *modem* collegato all’attivazione del servizio, al rimborso o meno dei costi di attivazione e, comunque, di tutte quelle informazioni individuate nell’atto di avvio del procedimento sanzionatorio da comunicare all’utente in maniera completa e veritiera al fine di garantire una corretta formazione del consenso dell’utente.

Nel merito delle giustificazioni addotte dall’operatore in ordine ai fatti contestati va rilevato che la prima argomentazione difensiva, con la quale TIM genericamente attribuisce la condotta contestata a eventi di caso fortuito o di forza maggiore (disallineamento di sistema e/o mancata configurazione della procedura inserita a sistema) o alla mancata comprensione da parte dell’utente delle reali condizioni economiche dell’offerta che ha attivato, non può essere ritenuta idonea a eliminare l’illiceità dei fatti contestati. È noto che l’adesione degli utenti a un’offerta di un operatore telefonico piuttosto che a un’altra è determinata dalle informazioni raccolte durante lo svolgimento della fase (precontrattuale) antecedente l’acquisizione del consenso, scelta, dunque, condizionata dalle informazioni ricevute (specialmente quelle economiche) in tale *step*. Si evidenzia, quindi, come le garanzie rispetto a tale fase del percorso di formazione del consenso negoziale debbano risultare particolarmente rafforzate, proprio per evitare distorsioni a danno della libera scelta degli utenti interessati, con evidenti



ricadute anche di natura concorrenziale. Il che porta a ritenere che sia preciso onere per gli operatori quello di porre in essere, proprio in virtù del gran numero di attivazioni da gestire, procedure standardizzate che assicurino certezza sia sulla completezza e trasparenza delle informazioni fornite, sia sulla conservazione della documentazione a supporto di tali procedure. Invece troppe volte, con riferimento ai casi oggetto di contestazione, TIM si è trincerata dietro non meglio specificati disallineamenti ed errori di sistema.

La Società, poi, avrebbe evidenziato lo scarso numero dei clienti che contestano la mancata trasparenza delle informazioni ricevute prima della conclusione del contratto o la fatturazione di servizi diversi da quelli concordati o il mancato invio della *welcome letter* o della registrazione vocale del consenso dopo la conclusione del contratto rispetto all'elevato numero di corrette attivazioni del servizio senza alcuna contestazione da parte dei clienti. Anche tale argomento è di facile confutazione, innanzitutto sulla scorta della considerazione che nel corso dell'anno 2018 la società TIM è già stata sanzionata per la medesima condotta, con procedimento avviato con contestazione 14/18/DTC del 31 maggio 2018 e concluso con delibera di ordinanza ingiunzione n. 480/18/CONS del 11 ottobre 2018. D'altronde, nelle more sia dello svolgimento del su citato procedimento sanzionatorio che di quello avviato con contestazione 1/20/DTC (qui in discussione) sono pervenute ulteriori segnalazioni di utenti (trasmesse sia tramite modello D che alla PEC dell'Autorità) che hanno denunciato condotte simili a quelle contestate. Anche l'insorgere di numerosi contenziosi tra utenti e operatori telefonici, ai sensi della Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", aventi a oggetto errata fatturazione di costi rispetto a quelli concordati o disconoscimento di costi per servizi non richiesti o per modifica di piani tariffari non richiesta dall'utente, sono sintomatici di condotte non in linea con la normativa di settore sotto il profilo della formazione di un valido consenso dell'utente preordinato all'attivazione del servizio in base ad una corretta percezione del contenuto economico dell'offerta commerciale.

Premesso in via generale quanto sopra, in prosieguo si metterà in evidenza l'infondatezza delle argomentazioni assunte da TIM con riferimento alle vicende che hanno riguardato le singole utenze poste alla base dell'avvio del procedimento sanzionatorio.

Con riferimento alla segnalazione della ditta Farmacia Colleparco s.n.c la Società non ha provato, con idonei riscontri, che i costi fatturati corrispondano a quelli prospettati nell'offerta contrattuale. TIM, infatti, ha solo documentato di aver concluso il contratto con acquisizione di firma in data 12 febbraio 2019, ma in tale documento non sono incluse le informazioni economiche dei costi dei servizi attivati e i costi dei prodotti (*modem* e due SIM mobili) abbinati in convergenza all'offerta da attivare sull'utenza fissa, proposta formulata da TIM *ad hoc* per il cliente, in base alle sue esigenze. Inoltre, la Società non ha provato di aver inviato, dopo la conclusione del contratto, al legale rappresentante della ditta la *welcome letter* con indicazione dei costi collegati all'offerta. TIM ha affermato di aver messo il cliente nelle condizioni di poter conoscere nel dettaglio, sia l'importo di attivazione delle linee, sia il costo delle rate per il comodato d'uso del router, nonché qualsiasi altra condizione economica pubblicando sulla pagina *web* della trasparenza



tariffaria le condizioni economiche delle offerte, tuttavia tale argomentazione non è idonea a giustificare gli addebiti contestati. Invero, la pubblicità sul sito web della trasparenza tariffaria dei prospetti informativi relativi alle offerte attivate e di altre informazioni è attività volta all'adempimento degli obblighi previsti dall'articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, per la comparabilità tra le diverse offerte dei singoli servizi offerti dai diversi operatori presenti nel medesimo mercato. Invece, nel caso di specie, la condotta contestata inficia la formazione di un corretto consenso contrattuale. In più, nel caso di specie l'agente che ha agito in nome e per conto di TIM ha proposto un pacchetto di tipologia *business* progettato su misura per il cliente, per soddisfare le sue specifiche esigenze e, dunque, caratterizzate da condizioni economiche differenti da quelle *standard* pubblicate.

Con riferimento alle vicende che hanno interessato l'utenza n. 0885414507, intestata all'utente Matteo Loguercio, la Società ha ammesso di non essere riuscita ad acquisire la registrazione vocale del consenso a causa di un problema di configurazione dei sistemi informatici. Nondimeno la TIM ha provveduto, successivamente alla conclusione del contratto, a inviare presso il domicilio del cliente la *welcome letter* nella quale è riportato quale costo mensile per l'attivazione dell'offerta “*TIM Smart*” l'importo di euro 36,63 mensile comprensivo di IVA e non quello di euro 30,00 al mese Iva inclusa. Le giustificazioni presentate dalla Società non sono accoglibili in quanto, in primo luogo, TIM non ha documentato la generica anomalia di sistema che avrebbe impedito il regolare completamento della procedura finalizzata all'acquisizione del *verbal order* del 4 febbraio 2019 e, dunque, non ha provato che il contratto è stato concluso consapevolmente alle condizioni applicate. Inoltre, anche se TIM ha provato di aver inviato la *welcome letter* al domicilio dell'utente, tale fatto non può sostituire la presenza di un elemento costitutivo del contratto, quale è la registrazione vocale del consenso. Oltre a ciò, va tenuto in considerazione che, ai sensi di quanto previsto dall'allegato A alla delibera n. 520/15/CONS recante “*Orientamenti per la conclusione per telefono di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”, l'invio della *welcome letter* al domicilio dell'utente (il cui contenuto è confermato dall'utente con invio della comunicazione di accettazione dell'offerta su supporto durevole- ad es. tramite e-mail o sms- ovvero mediante accettazione telematica) ha il solo effetto di rendere vincolante il contratto per il consumatore, contratto concluso con l'acquisizione del consenso tramite *verbal order*. D'altronde, è il medesimo l'utente che, nel descrivere i fatti in segnalazione, ha ammesso di aver ricevuto la *welcome letter* ove erano indicati costi diversi del servizio rispetto a quelli rappresentati dal servizio clienti TIM. Addirittura l'utente ha rappresentato quanto segue: “*durante la telefonata più volte ho insistito sul costo totale della fattura e l'operatrice*” lo “*aveva assicurato dei 30euro totali, escluse le spese di spedizione fattura ..... Il giorno 20 aprile 2019 invio un fax al numero 800000187 per lamentare la non conformità di quanto pattuito via telefono e l'importo della fattura di aprile, richiamando la registrazione della telefonata del 4 febbraio precedente per la verifica del contenuto. Vi è da aggiungere che dopo l'accordo telefonico con il 187, mi hanno mandato i termini contrattuali del nuovo servizio con l'importo di 36,63euro iva*



*inclusa in formato cartaceo, termini che non ho sottoscritto, facendo fede solo all'accordo telefonico e all'offerta in atto di 30euro così come assicurava l'operatrice".* Anche l'altra giustificazione esposta da TIM di aver comunque messo in condizione l'utente di conoscere le condizioni economiche dell'offerta attraverso la pubblicazione del prospetto informativo dell'offerta "TIM Smart" sulla pagina web di TIM dedicata alla trasparenza tariffaria non legittima la condotta contestata, per i motivi già esposti.

Per quanto riguarda l'accertamento relativo all'utenza n. 0816127083 intestata al sig. Giovanni Gaudino, la Società si è difesa affermando che l'attivazione del servizio è avvenuta con procedura via *web*, con inserimento dell'ordine n. EC -1034811363, nel quale è riportato il contributo di attivazione di 120,00 euro ripartito in n. 12 rate mensili di 10,00 euro ciascuna. TIM, comunque, non è riuscita a documentare il corretto espletamento della procedura *on line* a causa di un temporaneo problema di disallineamento dei sistemi informativi e dunque ha proceduto a concludere il contratto per via telefonica. Anche in questo caso la Società si è genericamente difesa attribuendo il mancato espletamento della procedura a un problema di disallineamento del sistema, circostanza comunque non provata. Poi la Società ha anche affermato di aver provveduto a concludere il contratto con l'utente per via telefonica dopo aver verificato che la procedura *on line* non era andata a buon fine, però non ha fornito la registrazione vocale del consenso. Per di più, per quanto dichiarato dall'utente nella propria segnalazione, non c'è alcun riferimento alla conclusione di un contratto tra il sig. Gaudino e TIM tramite *verbal ordering*. Infine, anche in questo caso TIM ha affermato di aver comunque messo in condizione l'utente di conoscere le condizioni economiche dell'offerta attraverso la pubblicazione del prospetto informativo dell'offerta sottoscritta sulla pagina web della trasparenza tariffaria, giustificazione non accoglibile.

Per quanto riguarda le utenze n. 0775288515 della ditta Gianba Sport S.r.l., e dell'utenza n. 0119203466 intestata al sig. Federico Sasso, è stato accertato che il primo utente procedeva all'attivazione del servizio ADSL "Tutto senza limiti 20 Mega" mentre il secondo effettuava la variazione contrattuale per il passaggio dall'ADSL alla fibra attivando l'offerta "Tutto Fibra", entrambi nella convinzione che la consegna del *modem* abbinato all'offerta fosse gratuito. I contratti sono stati conclusi per via telefonica. Per entrambe le fattispecie la Società si è difesa affermando che per problemi di configurazione e disallineamento della piattaforma TIM non ha acquisito le registrazioni vocali del consenso e non ha provato che la trasmissione della "welcome letter" (che, in qualsiasi caso, sono state inviate al domicilio dei menzionati utenti) sia andato a buon fine. In ogni modo la Società sostiene di aver garantito all'utente la conoscenza delle condizioni economiche delle offerte attivate con la pubblicazione dei prospetti informativi nella pagina *web* della Società dedicata alla trasparenza tariffaria. Le argomentazioni addotte non sono appropriate. Anche per questa fattispecie TIM ha ammesso che non è riuscita a provare di aver acquisito un consenso consapevole dell'utente preordinato all'applicazione dei costi dell'offerta così come descritti dalla Società e cioè che la fornitura del *modem* era a pagamento. Anche l'altra giustificazione esposta, come già descritto per le altre fattispecie, non è sufficiente a eliminare l'illiceità della condotta accertata in quanto la pubblicità dei prospetti informativi e altre

informazioni nel *link* della trasparenza tariffaria è attività preordinata per dare esecuzione ad altri obblighi in tema di trasparenza delle informazioni.

Con riferimento alle vicende che hanno interessato l'utenza n. 0805610258, intestata all'utente Livia Potere le giustificazioni addotte dall'operatore non sono accoglibili in quanto TIM non ha provato che l'utente avesse avuto modo di comprendere con puntualità le condizioni economiche dell'offerta scelta. La Società come prova della validità del contratto ha trasmesso la PDA firmata dall'utente, ove, però, non sono riportati i costi dell'abbonamento per cui trattasi di documento non idoneo a dimostrare la consapevolezza dell'utente circa i costi effettivi dell'offerta. Inoltre, la Società non è riuscita a dimostrare che l'utente abbia ricevuto al suo domicilio la *welcome letter*, circostanza che avrebbe consentito all'utente di riesaminare l'aspetto economico dell'offerta attivata e, nel caso, confermare l'adesione con accettazione, anche tacita. Anche in questo, caso, poi l'inserimento del prospetto informativo dell'offerta "Smart Voce Casa" nella pagina della trasparenza tariffaria sul sito *web* TIM non è argomentazione idonea a legittimare la condotta contestata per quanto già sopra descritto per altri casi.

Per quanto riguarda l'accertamento relativo all'utenza n. 0818111099 intestata al sig. Pasquale Scarano, la Società si è difesa dimostrando di aver inviato la "*welcome letter*" all'utente sia per l'attivazione della prima offerta che per la seconda, tuttavia anche in questo caso le argomentazioni a difesa non sono accoglibili. In primo luogo, TIM non ha dimostrato la costituzione di un valido rapporto contrattuale con l'utente, esibendo il *verbal order* del consenso sia con riferimento alla attivazione della prima che della seconda offerta. L'invio a domicilio dell'utente della lettera di benvenuto sia per l'offerta "*TIM Smart sconto 3X2*" che per l'offerta "*TIM Connect XDSL Black*" nelle quali sono indicate tutti costi dell'offerta e, dunque, anche il costo del modem e di "TIM Vision" ha il solo effetto di rendere vincolante il contratto per il consumatore, contratto che si perfeziona solo con l'acquisizione di un valido consenso che, nel caso che ci occupa, non sussiste.

Per quanto riguarda l'utenza n. 0496451323 intestata al sig. Luca Boldrin gli argomenti addotti dalla Società a propria difesa non possono essere ritenuti dirimenti in quanto dalle risultanze istruttorie è emerso che l'utente ha inviato via fax a TIM un contratto firmato di proprio pugno il 12 ottobre 2018 dove è apposta la clausola, concordata tra l'utente e l'operatore del servizio clienti, che recita testualmente "*l'accettazione è subordinata all'applicazione del codice sconto n. 26938864*" e "*come da accordi telefonici con l'operatore alla sottoscrizione del contratto, chiedo l'applicazione dello sconto mensile di euro 6,90 in corrispondenza al codice sconto n. 26938834*". Ciò evidenzia che il cliente ha immediatamente disconosciuto i costi fatturati inviando alla Società la proposta contrattuale per l'attivazione del servizio riportante la particolare scontistica da applicare al costo di abbonamento con l'inserimento del codice, secondo le modalità concordate tra le parti. In conclusione, pur se nella registrazione del *vocal order* e nella *welcome letter* è riportato il costo di 6,90 per TIM Expert per un costo totale dell'offerta di euro 31,90, può ritenersi che il consenso sia stato acquisito sulla base di informazioni non corrette.

Concludendo, per le motivazioni sopra esposte, può ritenersi accertato che la società TIM abbia realizzato, nelle fattispecie esaminate, una condotta, in violazione delle disposizioni previste dell'articolo 70 del *Codice* in combinato disposto con l'articolo 3 dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, non avendo fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni prescritte.

Occorre in ogni modo tener conto che la Società per tutte le fattispecie contestate, come descritto in scritti difensivi sopra sinteticamente riportati, si è adoperata, per alcune dopo la presentazione dei reclami degli utenti per altre dopo l'intervento di questa Autorità, a predisporre il rimborso al cliente dello sconto non eseguito o, comunque, a stornare le poste debitorie fatturate per i costi di beni e servizi non rappresentati agli utenti nel corso della fase precontrattuale.

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

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

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a tre volte il minimo edittale, pari a euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

#### **A. Gravità della violazione**

La Società, avvalendosi di modalità di commercializzazione non rispondenti alle vigenti prescrizioni legislative e regolamentari, con particolare riguardo alle prescrizioni sulla trasparenza nelle informazioni in fase di conclusione del contratto, ha condotto gli utenti a esprimere un consenso non consapevole, con conseguente fatturazione di costi per servizi e beni da parte della Società diversi da quelli attesi agli utenti.

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

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

La Società si è adoperata, dopo la presentazione dei reclami degli utenti e i disservizi loro patiti, a predisporre, nell'ambito di una attività di *caring* e/o delle procedure di conciliazione, il rimborso dello sconto non eseguito o, comunque, o lo storno delle poste debitorie fatturate per i costi di beni e servizi non adeguatamente rappresentati agli utenti nel corso della fase precontrattuale.



### **C. Personalità dell'agente**

La Società, nonostante sia dotata di un'organizzazione interna idonea a assicurare la corretta acquisizione del consenso dell'utente nonché a fornire allo stesso tutte le opportune e corrette informazioni tecniche ed economiche sull'offerta, ha posto in essere comportamenti in violazione alle disposizioni contestate. Per una condotta analoga la Società era già stata sanzionata nel corso del 2018.

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

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2019, pari a 19,11 mld di euro di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

### **ACCERTA**

che la società TIM S.p.A. codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma (RM), ha violato le disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3 dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, non avendo fornito in maniera trasparente e secondo i principi generali di correttezza e buona fede, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del *Codice*, con conseguente fatturazione di costi difforni da quelli attesi, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **ORDINA**

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/00), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

### **DIFFIDA**

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

## INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/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. 159/20/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 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. 159/20/CONS".

I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge del 17 marzo 2020 n. 18 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge del 17 marzo 2020 n. 18 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.  
Nicola Sansalone