

## **IP312 - TELECOM-OFFERTA SMART FIBRA**

Provvedimento n. 27564

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo o CdC);

VISTO in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 27062 del 28 febbraio 2018, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale, posta in essere da Telecom Italia S.p.A. da, almeno, settembre 2016, ed ancora in corso all'epoca dell'adozione del suindicato provvedimento, consistente in significative omissioni informative riscontrate nelle campagne pubblicitarie dei servizi di connettività a internet in fibra ottica, diffuse attraverso i principali mezzi di comunicazione (cartellonistica, sito web dell'operatore, below the line, spot televisivi).

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1.** Con provvedimento n. 27062 del 28 febbraio 2018 l'Autorità ha accertato che Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche Telecom) ha posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, per aver omesso o non adeguatamente evidenziato informazioni su: caratteristiche dell'offerta di connettività a internet in fibra ottica; esistenza di limitazioni - tecnologiche, geografiche di copertura della rete, di capacità trasmissiva - dei servizi in fibra ottica; differenze di servizi disponibili e di performance in funzione dell'infrastruttura utilizzata per offrire il collegamento in fibra. In conseguenza di tale condotta il consumatore, a fronte dell'uso del termine onnicomprensivo "fibra" e di claim volti a enfatizzare le massime prestazioni in termini di velocità e affidabilità di navigazione (quali ad esempio "Fibra Ultraveloce", "Fibra 1000 Mega"), non è stato messo nelle condizioni di individuare gli elementi che caratterizzano il servizio pubblicizzato, in particolare dal punto di vista delle reali potenzialità della connessione (inclusa l'effettiva velocità di navigazione e i servizi fruibili) all'indirizzo specifico di proprio interesse. Le campagne pubblicitarie esaminate hanno, infine, omesso o indicato in modo non sufficientemente chiaro e visibile che, per raggiungere le massime velocità pubblicizzate, fosse necessario attivare un'opzione aggiuntiva a pagamento (gratuita solo per un periodo limitato). Tale circostanza ha vanificato l'indicazione del prezzo dell'offerta contenuta nei claim principali.

**2.** Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

**3.** Sulla base delle informazioni fornite da Telecom nelle relazioni pervenute in data 10 luglio e 12 settembre 2018, da ultimo integrate in data 20 e 21 novembre 2018, nonché sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità<sup>1</sup>, è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato con riferimento a quanto di seguito illustrato.

### **A. ALERT**

**4.** La pratica risulta continuata con riferimento all'assenza di adeguati richiami che informino il consumatore di possibili limitazioni tecnologiche o geografiche a fronte del permanere di claim enfatici sulle prestazioni dei servizi di connettività basati sulla "fibra".

### ***Sito web***

**5.** Nella landing page delle offerte "TIM CONNECT FIBRA" di settembre<sup>2</sup> e novembre 2018<sup>3</sup>, pubblicizzate con il claim "ultraveloce", è presente unicamente il link allo strumento di "verifica copertura" in posizione adiacente al pulsante di

<sup>1</sup> [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del procedimento del 12 febbraio 2019 e relativi allegati.]

<sup>2</sup> [Cfr. all. 3 e 5 alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 12 settembre 2018.]

<sup>3</sup> [Cfr. all.2 (WEB) alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 20 novembre 2018 e successivamente integrata in data 21 novembre 2018.]

attivazione dell'offerta. Una scritta, in piccolo e in posizione defilata, indica che trattasi di "offerta in tecnologia FTTH (Fibra fino a casa) fino a 1000 mega [...]". Se non in copertura FIBRA scopri le altre tecnologie disponibili. Disponibile a [elenco città] e in altre città", seguita dal link "Scopri di più". Solo nella scheda descrittiva dell'offerta è indicato, ma con scarsa evidenza a favore del consumatore, che "l'offerta può essere soggetta a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. Verifica prima la copertura della Fibra fino a casa (FTTH). Scopri l'architettura di rete di TIM" con gli appositi link alle pagine di approfondimento.

6. Nella versione del sito web di gennaio 2019<sup>4</sup>, la landing page delle offerte "NUOVA TIM CONNECT FIBRA" neanche contiene più l'elenco delle città in cui l'offerta è disponibile. Un richiamo alle limitazioni esistenti è solo visibile dopo aver effettuato i seguenti diversi passaggi (eventuali, in quanto l'utente può comunque attivare l'offerta senza averli necessariamente percorsi): a) cliccando sulla pagina dettagli dell'offerta al cui link si accede, peraltro, solo dopo aver scollato l'intera landing page dell'offerta; b) attraverso un doppio passaggio, cliccando su "FIBRA ULTRAVELOCE" e, successivamente, cliccando su "INFO".

7. Sempre con riferimento al sito web, nelle versioni di settembre e novembre 2018 nonché di gennaio 2019, si rileva l'assenza di una immediata e diretta accessibilità dalla pagina del test di copertura geografica ([www.tim.it/verifica-copertura](http://www.tim.it/verifica-copertura), a cui le comunicazioni commerciali rimandano) alla pagina del test di performance (pagina che oltre a descrivere le diverse architetture di rete fornisce il test sui tempi di download di un film in HD per ciascuna tecnologia). Per accedere alla sezione "scopri l'architettura di rete di TIM" contenente, appunto, il test di performance sono, infatti, necessari diversi passaggi (cliccare sul link "scopri di più" e poi sul link "scopri di più sulla rete TIM")<sup>5</sup>. Nella versione del sito web di gennaio 2019, la pagina del test di performance non è neanche raggiungibile dalla landing page dell'offerta ma unicamente attraverso diversi passaggi poco intuitivi<sup>6</sup>.

#### **Below the line**

8. Con riferimento al materiale c.d. "below the line", diffuso a novembre 2018<sup>7</sup>, nel promuovere le offerte "TIM CONNECT FIBRA" utilizzando il claim "Fibra Ultraveloce", Telecom non informerebbe adeguatamente il consumatore dell'esistenza di limitazioni. È presente, infatti, unicamente una nota a fondo pagina, che dice che trattasi di "offerte in tecnologia FTTH: [bollino verde AGCOM] Fibra fino a casa disponibile in oltre 30 città, tra cui: [elenco città]. Se non in copertura fibra scopri le altre tecnologie disponibili. [...] L'offerta può essere soggetta a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. Verifica prima su [www.tim.it/verifica-copertura](http://www.tim.it/verifica-copertura). Fibra fino a 1000 mega (in tecnologia FTTH, Fibra fino a casa [...])". Di analogo tenore e posizionamento la nota presente nell'opuscolo e nella locandina di settembre 2018<sup>8</sup>.

#### **Spot televisivi**

9. Negli spot TV di novembre 2018 che pubblicizzano le offerte "TIM CONNECT FIBRA"<sup>9</sup> utilizzando il claim "fibra ultraveloce", Telecom non informerebbe adeguatamente il consumatore dell'esistenza di limitazioni all'offerta. È presente, infatti, unicamente una nota, visibile per pochissimi secondi, a fondo schermo, indicante che "La tecnologia FTTH [bollino verde AGCOM] con FIBRA FINO A CASA è disponibile in OLTRE 30 città. Scopri quali su [tim.it](http://tim.it). L'offerta può essere soggetta a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. Verifica prima su [www.tim.it/verifica-copertura](http://www.tim.it/verifica-copertura)". Di analoga formulazione e scarsa visibilità l'informativa sulle limitazioni resa nello spot TV di settembre 2018<sup>10</sup>. Nello spot di novembre 2018 della durata di 30 secondi l'indicazione dell'esistenza di limitazioni neppure appare contestualmente al claim che enfatizza le massime prestazioni del servizio (FIBRA ULTRAVELOCE)<sup>11</sup>.

## **B. OPZIONE VELOCITÀ**

10. La pratica risulta continuata con riferimento alla mancata chiara indicazione che, dopo dodici mesi, il costo per raggiungere le massime prestazioni pubblicizzate aumenterà mensilmente di 5 euro.

---

<sup>4</sup> [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del procedimento del 12 febbraio 2019 – allegato 2.]

<sup>5</sup> [Cfr. relazioni di ottemperanza pervenute in data 12 settembre 2018 (pag. 2 e all. 11) e in data 20 novembre 2018, successivamente integrata in data 21 novembre 2018 (pag. 4 e all. 5 e 6). Cfr. verbale di acquisizione agli atti del procedimento del 12 febbraio 2019 – allegato 2.]

<sup>6</sup> [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del procedimento del 12 febbraio 2019 – allegato 4.]

<sup>7</sup> [Cfr. all.2 (BTL - infoblocco) alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 20 novembre 2018 e successivamente integrata in data 21 novembre 2018.]

<sup>8</sup> [Cfr. all. 6 (locandina) e 10 (opuscolo) alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 12 settembre 2018.]

<sup>9</sup> [Cfr. all.2 (ATL – spot Topolino da 15 e da 30 sec) alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 20 novembre 2018 e successivamente integrata in data 21 novembre 2018.]

<sup>10</sup> [Cfr. all. 8 alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 12 settembre 2018.]

<sup>11</sup> [Cfr. all.2 (ATL – spot Topolino – 30sec) alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 20 novembre 2018 e successivamente integrata in data 21 novembre 2018.]

**11.** Le campagne di novembre 2018 (sito web dell'operatore, BTL, spot televisivi)<sup>12</sup>, che pubblicizzano le offerte "TIM CONNECT FIBRA", utilizzano claim che enfatizzano le massime prestazioni del servizio (fibra ultraveloce); inoltre, il costo dell'opzione aggiuntiva velocità (gratuita solo per il primo anno), necessaria per raggiungere la massima velocità pubblicizzata, è indicato in note poco visibili. Analogo rilievo emerge con riferimento alla promozione della medesima campagna a settembre 2018 sul sito internet<sup>13</sup>, negli opuscoli<sup>14</sup> e tramite spot TV<sup>15</sup>.

### **C. CONCLUSIONI**

**12.** Le condotte descritte ai punti A. e B. presentano i medesimi profili di scorrettezza già accertati.

**13.** Il citato provvedimento n. 27062 del 28 febbraio 2018 risulta notificato a Telecom Italia S.p.A. in data 16 marzo 2018. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta è stata diffusa successivamente a tale data.

**14.** Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. n. 27062 del 28 febbraio 2018, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) di contestare a Telecom Italia S.p.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 27062 del 28 febbraio 2018;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dottoressa Alessandra Cervone;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B della Direzione Generale Tutela del Consumatore dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Telecom Italia S.p.A. ovvero da persone da essa delegate;

e) che entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché richiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede a Telecom Italia S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*

---

<sup>12</sup> [Cfr. all.2 alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 20 novembre 2018 e successivamente integrata in data 21 novembre 2018.]

<sup>13</sup> [Cfr. all. 3 alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 12 settembre 2018.]

<sup>14</sup> [Cfr. all. 10 alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 12 settembre 2018.]

<sup>15</sup> [Cfr. all. 8 alla relazione di ottemperanza pervenuta in data 12 settembre 2018.]