

PS12231 - TELECOM-OFFERTA MAGNIFICA

Provvedimento n. 30376

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 2 novembre 2022;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

VISTO il "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" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 22 dicembre 2021, con cui è stato avviato il procedimento PS12231 nei confronti della società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 10 maggio 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione; VISTA la propria decisione del 12 luglio 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento in ragione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione, a seguito della valutazione dell'istanza di riesame del rigetto degli impegni presentata dalla Società in data 3 maggio 2022;

VISTA la propria decisione del 6 settembre 2022 con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'accoglimento dell'istanza di Telecom Italia S.p.A. del 1° agosto 2022 a fissare il termine di presentazione della memoria conclusiva e dei documenti a essa relativi ad una data non antecedente al 12 settembre 2022 e della tempistica prevista per gli adempimenti procedurali successivi;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Telecom Italia S.p.A. (d'ora in avanti Telecom, TIM, professionista o società), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale a Milano e operante nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della Società al 31 dicembre 2021 presenta un valore di ricavi dell'esercizio pari a circa 12.396 milioni di euro¹.

2. Iliad S.p.A. (d'ora in avanti Iliad), operatore nel settore delle telecomunicazioni in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne una condotta posta in essere da Telecom relativa all'attività promozionale effettuata dalla società tramite il proprio sito *web* per le offerte di telefonia fissa fibra *Premium*, *Executive* e *Magnifica* e tramite *spot* televisivo solo per quanto riguarda l'offerta *Magnifica*.

4. Il professionista ha predisposto i messaggi promozionali internet relativi alle suddette offerte fibra (e anche video per l'offerta *Magnifica*) in modo da evidenziarne esclusivamente le caratteristiche e i vantaggi in termini economici e tecnico/prestazionali, posizionando in modo meno visibile e non immediatamente rilevabile dal consumatore tutte le altre informazioni utili e/o rilevanti, indispensabili per consentirgli di assumere una decisione consapevole in merito alla sottoscrizione di una delle suindicate offerte fibra disponibili.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 22 dicembre 2021 è stato comunicato a Telecom l'avvio del procedimento istruttorio PS12231 per presunta violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lett. b) e d) e 22, comma 2, del Codice del Consumo in relazione all'attività promozionale delle offerte fibra *Premium*, *Executive* e *Magnifica*².

¹ [Cfr. Bilancio separato della Società Telecom Italia S.p.A. al 31 dicembre 2021]

² [Cfr. Doc. N. 16.]

- 6.** In data 29 dicembre 2021 è pervenuta un'istanza di partecipazione al procedimento da parte della società Iliad Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento³, che è stata accolta in data 11 gennaio 2022⁴; l'accoglimento è stato comunicato a Telecom nella medesima data⁵.
- 7.** In data 26 gennaio 2022 è pervenuta una comunicazione da parte della Società in merito alla trasmissione del nuovo *spot Magnifica*⁶ e in data 28 gennaio 2022 sono pervenute da parte di Telecom la risposta alla richiesta di informazioni, formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e l'istanza di audizione⁷, che si è svolta in data 14 febbraio 2022⁸. Un'ulteriore integrazione alla risposta alla richiesta di informazioni, formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, è pervenuta in data 18 marzo 2022⁹.
- 8.** In data 7 febbraio 2022 Telecom ha formulato una proposta di impegni¹⁰, integrandola in data 23 febbraio 2022¹¹, fornendo informazioni in merito alla loro implementazione in data 18 marzo 2022¹² e 31 marzo 2022¹³. La proposta di impegni è stata rigettata dall'Autorità in data 27 aprile 2022, con comunicazione alla Società in data 28 aprile 2022¹⁴.
- 9.** In data 22 marzo 2022 Iliad ha presentato una memoria¹⁵.
- 10.** In data 3 maggio 2022 Telecom ha presentato un'istanza di riesame del rigetto degli impegni ed un'istanza di audizione¹⁶, che si è svolta in data 10 maggio 2022¹⁷. L'istanza di riesame è stata integrata dalla società in data 12 maggio 2022¹⁸.
- 11.** In data 11 maggio 2022 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento¹⁹.
- 12.** In data 31 maggio 2022 l'istanza di riesame degli impegni è stata rigettata. Il rigetto dell'istanza di riesame è stato comunicato alla società in data 3 giugno 2022²⁰.
- 13.** In data 13 luglio 2022 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento²¹.
- 14.** In data 8 agosto 2022 sono stati eseguiti rilievi d'ufficio sul sito aziendale del Professionista e acquisite agli atti del procedimento le relative pagine *web*²².
- 15.** In data 10 agosto 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma I, del Regolamento²³.
- 16.** In data 7 settembre 2022 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento²⁴.
- 17.** In data 9 settembre 2022 è pervenuta la memoria conclusiva di Telecom²⁵ e in data 12 settembre 2022 la memoria conclusiva di Iliad²⁶.
- 18.** In data 13 settembre 2022, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del Consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni²⁷. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 14 ottobre 2022²⁸.

³ [Cfr. Doc. N. 21.]

⁴ [Cfr. Doc. N. 25.]

⁵ [Cfr. Doc. N. 26.]

⁶ [Cfr. Doc. N. 33.]

⁷ [Cfr. Doc. N. 34.]

⁸ [Cfr. Doc. N. 43.]

⁹ [Cfr. Doc. N. 51.]

¹⁰ [Cfr. Doc. N. 39.]

¹¹ [Cfr. Doc. N. 46.]

¹² [Cfr. Doc. N. 51.]

¹³ [Cfr. Doc. N. 55.]

¹⁴ [Cfr. Doc. N. 58.]

¹⁵ [Cfr. Doc. N. 53.]

¹⁶ [Cfr. Doc. N. 61.]

¹⁷ [Cfr. Doc. N. 65.]

¹⁸ [Cfr. Doc. N. 68.]

¹⁹ [Cfr. Docc. NN. 66 e 67.]

²⁰ [Cfr. Doc. N. 73.]

²¹ [Cfr. Docc. NN. 76 e 77.]

²² [Cfr. Doc. N. 81.]

²³ [Cfr. Docc. NN. 84 e 85.]

²⁴ [Cfr. Docc. NN. 86 e 87.]

²⁵ [Cfr. Docc. NN. 88 e 89.]

²⁶ [Cfr. Doc. N. 90.]

III.2. Le evidenze acquisite

Le istanze di intervento ricevute

19. In relazione alla condotta oggetto di contestazione sono pervenute tre segnalazioni da parte di consumatori e una da parte dell'operatore telefonico Iliad²⁹.

20. Attraverso le segnalazioni dei consumatori è emerso che la promozione dell'offerta TIM Magnifica in sperimentazione effettuata attraverso diversi canali (in particolare il sito web e la TV), a partire dal mese di ottobre 2021, non informava in maniera idonea il consumatore riguardo alle condizioni e limitazioni tecniche (uso di un computer di ultima generazione per disporre della velocità reclamizzata) e geografiche (disponibilità in sole 11 città) dell'offerta, alla perdita del numero fisso in caso di recesso durante la fase di sperimentazione e ai costi effettivi dell'offerta (ad es. il costo mensile di 49,90 euro non comprende le chiamate).

21. La segnalazione di Iliad, oltre ad evidenziare in maniera puntuale le medesime criticità denunciate dai consumatori per l'offerta *TIM Magnifica*, sottolinea anche l'eccessiva enfasi data alle presunte caratteristiche di superiorità tecnologica nello *spot* di *Magnifica*, omettendo o rendendo poco visibili le numerose limitazioni dell'offerta. Ad avviso del segnalante anche l'indicazione dei prezzi mensili delle offerte fibra *Magnifica*, *Executive* e *Premium* risulta ingannevole e omissiva, perché non indica le ulteriori componenti di prezzo che incrementano in maniera significativa il costo complessivo delle offerte (ad es. il mancato addebito tramite domiciliazione o conto *online*, il costo per le chiamate)³⁰.

La condotta oggetto del procedimento

22. Dalle evidenze acquisite agli atti risulta che il professionista ha promosso, a partire dal mese di ottobre 2021, le tre suindicate offerte fibra – *Executive*, *Premium* e *Magnifica* – con caratteristiche tecniche e condizioni economiche tra loro diverse³¹. L'offerta *Executive* offre una velocità di connessione fino a 2,5 Giga/s ad un costo di 34,90 euro al mese, mentre con l'offerta *Premium* si può disporre di una velocità di connessione fino a 1 Giga/s ad un costo di 24,90 euro al mese. Le chiamate per entrambe sono illimitate, ma solo in caso di attivazione dell'offerta online, altrimenti al canone mensile vengono aggiunti per ciascuna chiamata anche 19 centesimi al minuto e 19 centesimi di scatto alla risposta.

23. *Magnifica*, invece, è stata presentata sia sul sito che nello *spot* televisivo Telecom come un'offerta in "Sperimentazione", avendo ad oggetto la fornitura sperimentale di servizi su rete in fibra a banda ultralarga che consente una velocità di connessione fino a 10 Gbps in *download* e 2 Gbps in *upload*, una velocità significativamente più elevata rispetto alle altre offerte su rete a banda ultralarga della stessa Telecom e dei concorrenti.

24. La "Sperimentazione" risultava disponibile inizialmente in 11 città, successivamente in 15 città e per un massimo di 3.000 clienti. Al cliente che intendeva aderirvi è stato fornito in comodato d'uso gratuito il Modem 10 Gb con terminazione ottica ONT integrata, un apparato con caratteristiche non ancora comuni sul mercato. Inoltre, per avere il massimo delle prestazioni era necessario disporre di un PC di ultima generazione con interfaccia 10 Gigabit elettrica ed una porta USB-C per collegare l'adattatore Thunderbolt 3 - Ethernet 10 Gbps elettrico.

25. L'offerta *Magnifica*, nella modalità in cui era stata presentata ad ottobre 2021, risultava inizialmente sottoscrivibile entro il 30 gennaio 2022³², essendo successivamente stata prorogata fino al 31 agosto 2022³³, al costo mensile di 49,90 euro (in caso di pagamento tramite conto corrente o carta di credito), a cui si aggiungevano la tariffa delle telefonate di 19 centesimi al minuto e il costo di 19 centesimi di scatto alla risposta.

26. Il cliente, alla conclusione della fase sperimentale, avrebbe potuto scegliere se attivare un'offerta Telecom diversa, passare ad altro operatore o mantenere la stessa offerta alle medesime condizioni economiche.

27. Al consumatore veniva garantita la possibilità di recedere dalla sperimentazione in qualsiasi momento e senza costi aggiuntivi, con un preavviso di 15 giorni. La cessazione della linea telefonica attivata con la sperimentazione comportava, però, la perdita della numerazione ad essa associata (il cliente non poteva più disporre e non poteva pertanto migrarla ad altro Operatore).

28. Dalle evidenze acquisite sulle richiamate offerte risulta, in particolare nel caso delle offerte *Executive* e *Premium*, che le informazioni sulle loro condizioni economiche/tecniche sono state presentate in modo poco evidente quanto ai costi a consumo delle telefonate in caso di sottoscrizione attraverso canali diversi dall'online e ai costi di disattivazione e di recesso prima di 24 mesi; nel caso dell'offerta *Magnifica*, sono state non chiaramente indicate le limitazioni tecniche, la perdita del numero fisso in caso di passaggio ad altro operatore o ad altra offerta Telecom, i costi a consumo delle telefonate e gli eventuali disservizi che possono verificarsi durante la fase di sperimentazione.

²⁷ [Cfr. Doc. N. 91.]

²⁸ [Cfr. Doc. N. 98.]

²⁹ [Cfr. Docc. NN. 1-3 e 7.]

³⁰ [Cfr. Doc. N. 7]

³¹ [Si vedano le schede di trasparenza tariffaria sul sito web di Telecom Italia all'indirizzo <https://www.tim.it/assistenza/trasparenza-tariffaria/trasparenza-tariffaria-delle-offerte-di-linea-fissa>]

³² [Cfr. Docc. N. 14 all. 4]

³³ [Cfr. Doc. N. 81]


29. Infatti, sin dall'inizio dell'attività promozionale effettuata nel mese di ottobre 2021, il professionista ha presentato in maniera più evidente - sul sito web per le offerte *Executive*, *Premium* e *Magnifica*, nello spot televisivo nel caso dell'offerta *Magnifica* - alcune informazioni relative alle offerte fibra suindicate (canone mensile, velocità di navigazione, con particolare enfasi nel caso di *Magnifica*), indicando al contrario in maniera meno evidente le altre informazioni necessarie per l'assunzione di una decisione consapevole da parte del consumatore.

30. Il professionista ha modificato nel corso del tempo la modalità di presentazione di alcune delle suindicate informazioni sulle pagine web delle offerte fibra³⁴. Tuttavia, sulle pagine del sito web di Telecom nel corso del tempo sono risultati non presentati in maniera immediata e adeguatamente visibile, per dimensione dei caratteri utilizzati e/o posizionamento delle informazioni rispetto ai "claim di richiamo" di ciascuna offerta:

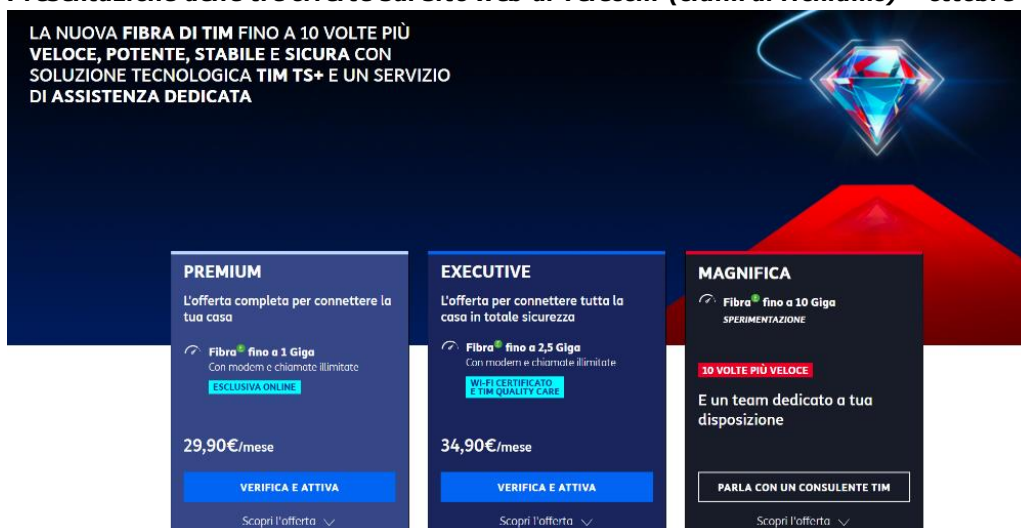
1) gli oneri economici che il consumatore si potrebbe trovare a dover sostenere, in particolare:

per le offerte Executive e Premium

- il costo delle telefonate (19 centesimi/min e 19 centesimi di scatto alla risposta) se l'attivazione non veniva effettuata online, e il costo mensile di 5 euro del servizio Voce dopo 48 mesi. Tale informazione era accessibile solo

cliccando sul simbolo dell'informativa  posizionato accanto alla voce "Chiamate illimitate solo se attivi l'offerta online" che determinava la comparsa di un pop-up informativo³⁵ (fino al 31 marzo 2022 era necessario preliminarmente cliccare su *Scopri l'offerta* per accedere alla voce "Chiamate illimitate solo online"); oppure scrollando la pagina, cliccando sulla voce "Dettaglio costi" di *Premium* ed *Executive* accanto a "TIM informa" e successivamente attivando le "INFO" sotto la voce "Chiamate verso i numeri fissi e mobili nazionali" nel pop-up informativo che compariva³⁶;

Presentazione delle tre offerte sul sito web di Telecom (claim di richiamo) – ottobre 2021³⁷



LA NUOVA FIBRA DI TIM FINO A 10 VOLTE PIÙ VELOCE, POTENTE, STABILE E SICURA CON SOLUZIONE TECNOLOGICA TIM TS+ E UN SERVIZIO DI ASSISTENZA DEDICATA

PREMIUM
L'offerta completa per connettere la tua casa
Fibra fino a 1 Giga
Con modem e chiamate illimitate
ESCLUSIVA ONLINE
29,90€/mese
VERIFICA E ATTIVA
Scopri l'offerta

EXECUTIVE
L'offerta per connettere tutta la casa in totale sicurezza
Fibra fino a 2,5 Giga
Con modem e chiamate illimitate
Wi-Fi CERTIFICATO E TIM QUALITY CARE
34,90€/mese
VERIFICA E ATTIVA
Scopri l'offerta

MAGNIFICA
Fibra fino a 10 Giga SPERIMENTAZIONE
10 VOLTE PIÙ VELOCE
E un team dedicato a tua disposizione
PARLA CON UN CONSULENTE TIM
Scopri l'offerta

Solo cliccando su *Scopri l'offerta* è possibile visualizzare le ulteriori informazioni

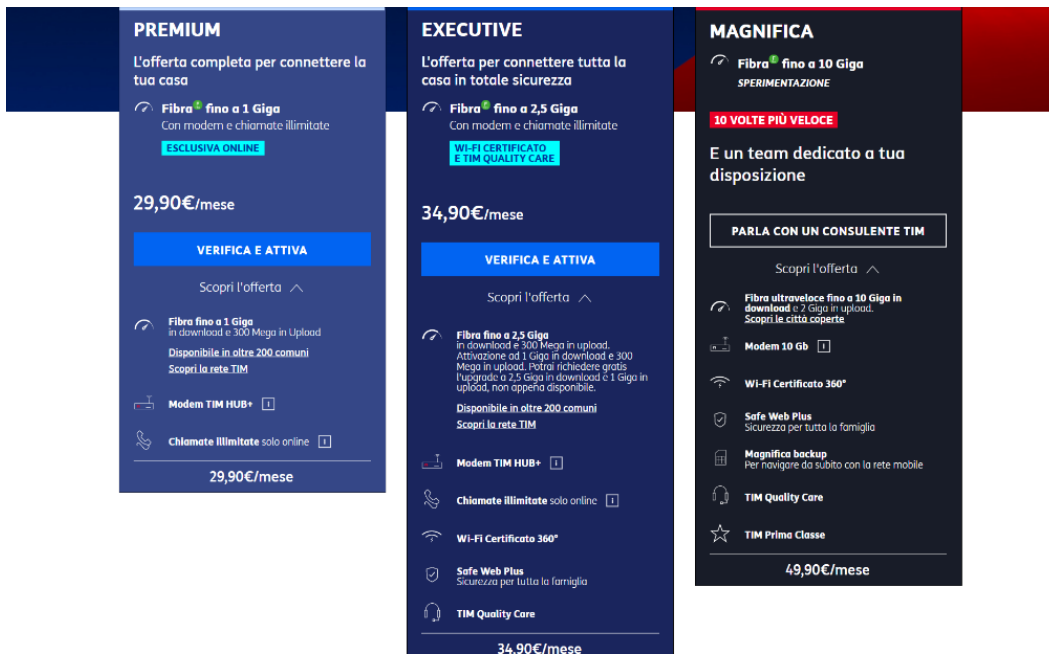
³⁴ [Cfr. Docc. NN. 9-11]

³⁵ [Testo del pop-up informativo fino a febbraio 2022: "La promo online chiamate illimitate incluse ha una durata di 24 mesi, se si decide di mantenere l'offerta si beneficia di altri 24 mesi di gratuità delle chiamate illimitate. Al termine dei 48 mesi l'opzione Voce avrà un costo di 5€/mese, l'offerta manterrà comunque il costo complessivo di 29,90€".

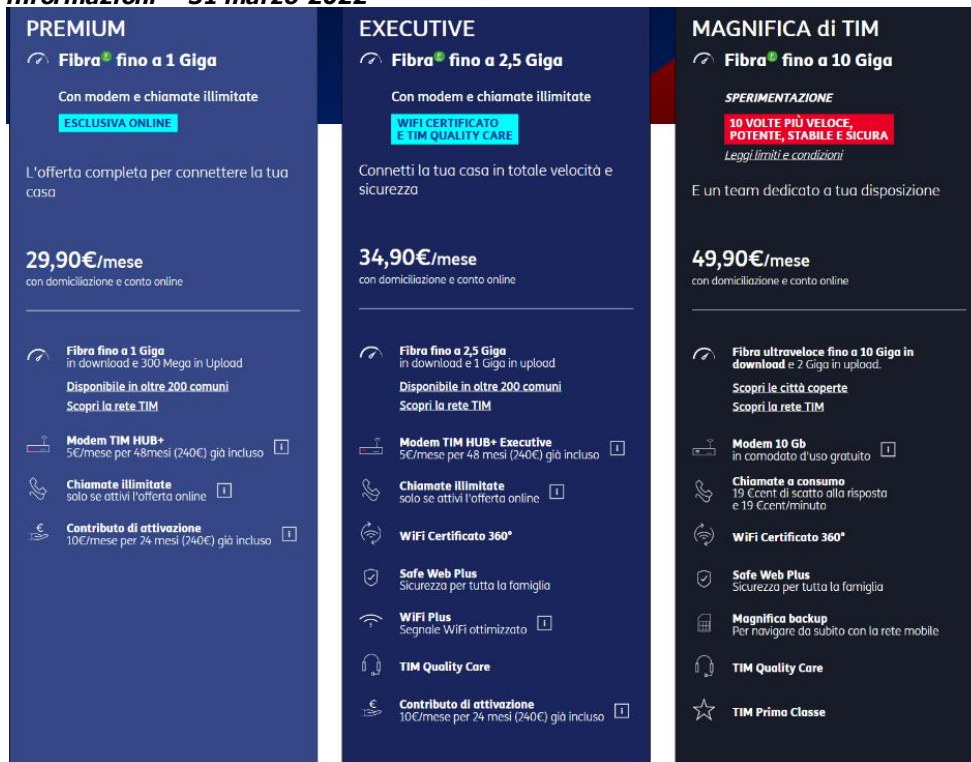
Testo del pop-up informativo da marzo 2022: "Se attivi l'offerta online hai la promo chiamate illimitate incluse che ha una durata di 24 mesi, se si decide di mantenere l'offerta si beneficia di altri 24 mesi di gratuità delle chiamate illimitate. Al termine dei 48 mesi l'opzione Voce avrà un costo di 5€/mese, l'offerta manterrà comunque il costo complessivo di 29,90€. Se non attivi l'offerta online hai le chiamate a consumo a 19 cent al minuto, con 19 cent di scatto alla risposta, a meno che non venga attivata l'opzione Voce a 5 Euro al mese".]

³⁶ ["La promo online chiamate illimitate incluse ha una durata di 24 mesi, se si decide di mantenere l'offerta si beneficia di altri 24 mesi di gratuità delle chiamate illimitate. Al termine dei 48 mesi, l'opzione Voce avrà un costo di 5€/mese, l'offerta manterrà comunque il costo mensile di 29,90€. Si considerano mobili nazionali: TIM/Vodafone/WINDTRE/ILIAD ITALIA/Lycamobile/BT Italia/PostePay/Digi Italy/FASTWEB, Vectone, WELCOME ITALIA/KENA MOBILE/PLINTRON ITALY/COOP ITALIA/Mass Response e altri operatori mobili virtuali che utilizzano la loro rete".]

³⁷ [Cfr. Doc. N. 81]



Presentazione delle tre offerte sul sito web di Telecom (claim di richiamo) visualizzazione immediata delle informazioni – 31 marzo 2022³⁸



- i costi di disattivazione (30 euro in caso di cessazione della linea e 5 euro in caso di migrazione verso altro operatore) e, in caso di recesso prima di 24 mesi, i costi di attivazione e del modem, per un importo pari a 10 euro per ogni mese che manca alla scadenza dei 24 mesi e per ciascuna delle due voci. Tali informazioni erano accessibili scorrendo la pagina, cliccando sulla voce "Dettaglio costi" di Premium ed Executive accanto a "TIM informa", sotto la voce "Recesso"³⁹ e sotto le rispettive "INFO" del "Contributo di attivazione"⁴⁰ e del "Modem TIM HUB+"⁴¹ nel pop-up

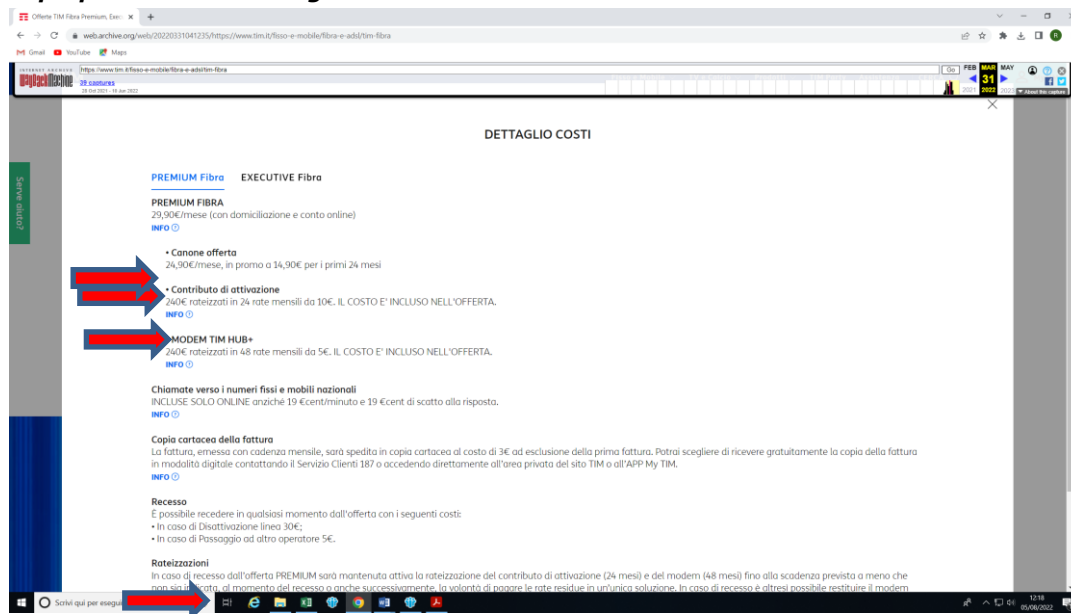
³⁸ [Cfr. Doc. N. 81]

³⁹


È possibile recedere in qualsiasi momento dall'offerta con i seguenti costi:
 • In caso di Passaggio ad altro operatore 5€"]
 • In caso di Disattivazione della linea 30€;

informativo che compariva. Solo nel caso del contributo di attivazione, a partire dal 31 marzo 2022, esso è stato reso immediatamente visibile nella presentazione delle due offerte *Premium* e *Executive* (si veda *screenshot* della presentazione delle offerte- 31 marzo 2022);

Pop-up relativo "Dettaglio costi"



per l'offerta Magnifica

- gli ulteriori costi che si aggiungono al canone mensile indicato (49,90 euro), in particolare, il costo delle telefonate con tariffa al minuto di 19 centesimi e 19 centesimi di scatto alla risposta non incluso nel canone mensile. Tale informazione, assente nella scheda di Magnifica ad ottobre 2021, è stata inserita solo a partire da dicembre 2021, ed è risultata accessibile fino al 30 marzo 2022 solo cliccando prima su "Scopri l'offerta" e successivamente sul simbolo dell'informativa  posizionato accanto alla voce "Chiamate a consumo" che determinava la comparsa di un pop-up informativo⁴²; oppure da ottobre 2021 scrollando la pagina, cliccando sulla voce "Dettaglio costi" di "Magnifica" accanto a "TIM informa", scrollando il pop-up che compariva e leggendo il testo sotto la voce "Linea telefonica"⁴³. Dal 31 marzo 2022 i costi delle chiamate sono stati inseriti direttamente nella scheda dell'offerta;

Offerta Magnifica ottobre 2021- senza l'indicazione delle chiamate a consumo⁴⁴

⁴⁰ ["Intervento tecnico incluso. In caso di recesso prima dei 24 mesi saranno dovute le rate mancanti del contributo di attivazione"]

⁴¹ ["In caso di recesso prima di 48 mesi saranno dovute le rate mancanti del modem TIM"]

⁴² ["19 €cent di scatto alla risposta e 19 €cent/minuto"]

⁴³ ["Chiamate verso i numeri fissi e mobili nazionali a 19 €cent/minuto e 19 €cent di scatto alla risposta".]

⁴⁴ [Cfr. Doc. N. 81]

PREMIUM

L'offerta completa per connettere la tua casa

Fibra⁺ fino a 1 Giga
Con modem e chiamate illimitate

ESCLUSIVA ONLINE

29,90€/mese

VERIFICA E ATTIVA

Scopri l'offerta ▾

EXECUTIVE

L'offerta per connettere tutta la casa in totale sicurezza

Fibra⁺ fino a 2,5 Giga
Con modem e chiamate illimitate

WIFI CERTIFICATO E TIM QUALITY CARE

34,90€/mese

VERIFICA E ATTIVA

Scopri l'offerta ▾

MAGNIFICA

Fibra⁺ fino a 10 Giga
SPERIMENTAZIONE

10 VOLTE PIÙ VELOCE

E un team dedicato a tua disposizione

PARLA CON UN CONSULENTE TIM

Scopri l'offerta ▾

- Fibra ultraveloce fino a 10 Giga in download e 2 Giga in upload.**
Scopri le città coperte
- Modem 10 Gb**
- Wi-Fi Certificato 360***
- Safe Web Plus**
Sicurezza per tutta la famiglia
- Magnifica backup**
Per navigare da subito con la rete mobile
- TIM Quality Care**
- TIM Prima Classe**

49,90€/mese

Offerta Magnifica da dicembre 2021 - Visualizzazione del pop-up, che si apre cliccando sul simbolo dell'informativa accanto alla voce "Chiamate a consumo"

PREMIUM

Fibra⁺ fino a 1 Giga
Con modem e chiamate illimitate

ESCLUSIVA ONLINE

L'offerta completa per connettere la tua casa

29,90€/mese
con domiciliazione e conto online

VERIFICA E ATTIVA

CHIAMAMI SUBITO

Scopri l'offerta ▾

EXECUTIVE

Fibra⁺ fino a 2,5 Giga
Con modem e chiamate illimitate

WIFI CERTIFICATO E TIM QUALITY CARE

Connetti la tua casa in totale velocità e sicurezza

34,90€/mese
con domiciliazione e conto online

VERIFICA E ATTIVA

MAGNIFICA di TIM

Fibra⁺ fino a 10 Giga
SPERIMENTAZIONE

10 VOLTE PIÙ VELOCE, POTENTE, STABILE E SICURA

E un team dedicato a tua disposizione

49,90€/mese
con domiciliazione e conto online

PARLA CON UN CONSULENTE TIM

Scopri l'offerta ▾

- Fibra ultraveloce fino a 10 Giga in download e 2 Giga in upload.**
Scopri le città coperte
Scopri la rete TIM
- Modem 10 Gb**
- Chiamate a consumo**
- WIFI Certificato 360***
- Safe Web Plus**
Sicurezza per tutta la famiglia
- Magnifica backup**
Per navigare da subito con la rete mobile

19 €cent di scatto alla risposta e 19 €cent/minuto

Offerta Magnifica dal 31 marzo 2022 - Testo immediatamente visibile nella presentazione dell'offerta "Chiamate a consumo- 19 € cent di scatto alla risposta e 19 € cent/minuto"

PREMIUM	EXECUTIVE	MAGNIFICA di TIM
<p>Fibra fino a 1 Giga</p> <p>Con modem e chiamate illimitate</p> <p>ESCLUSIVA ONLINE</p> <p>L'offerta completa per connettere la tua casa</p> <p>29,90€/mese con domiciliazione e conto online</p>	<p>Fibra fino a 2,5 Giga</p> <p>Con modem e chiamate illimitate</p> <p>WIFI CERTIFICATO E TIM QUALITY CARE</p> <p>Connetti la tua casa in totale velocità e sicurezza</p> <p>34,90€/mese con domiciliazione e conto online</p>	<p>Fibra fino a 10 Giga</p> <p>SPERIMENTAZIONE</p> <p>10 VOLTE PIÙ VELOCE, POTENTE, STABILE E SICURA</p> <p><i>Leggi limiti e condizioni</i></p> <p>E un team dedicato a tua disposizione</p> <p>49,90€/mese con domiciliazione e conto online</p>
<p>Fibra fino a 1 Giga in download e 300 Mega in Upload</p> <p>Disponibile in oltre 200 comuni</p> <p>Scopri la rete TIM</p> <p>Modem TIM HUB+ 5€/mese per 48 mesi (240€) già incluso</p> <p>Chiamate illimitate solo se attivi l'offerta online</p> <p>Contributo di attivazione 10€/mese per 24 mesi (240€) già incluso</p>	<p>Fibra fino a 2,5 Giga in download e 1 Giga in upload</p> <p>Disponibile in oltre 200 comuni</p> <p>Scopri la rete TIM</p> <p>Modem TIM HUB+ Executive 5€/mese per 48 mesi (240€) già incluso</p> <p>Chiamate illimitate solo se attivi l'offerta online</p> <p>WIFI Certificato 360*</p> <p>Safe Web Plus Sicurezza per tutta la famiglia</p> <p>WIFI Plus Segnale WIFI ottimizzato</p> <p>TIM Quality Care</p> <p>Contributo di attivazione 10€/mese per 24 mesi (240€) già incluso</p>	<p>Fibra ultraveloce fino a 10 Giga in download e 2 Giga in upload.</p> <p>Scopri le città coperte</p> <p>Scopri la rete TIM</p> <p>Modem 10 Gb in comodato d'uso gratuito</p> <p>Chiamate a consumo 19 €cent di scatto alla risposta e 19 €cent/minuto</p> <p>WIFI Certificato 360*</p> <p>Safe Web Plus Sicurezza per tutta la famiglia</p> <p>Magnifica backup Per navigare da subito con la rete mobile</p> <p>TIM Quality Care</p> <p>TIM Prima Classe</p>

Pop-up relativo al "Dettaglio costi" di Magnifica

MAGNIFICA Sperimentazione a 49,90€
I prezzi sono IVA inclusa

MAGNIFICA Sperimentazione
49,90€/mese (con domiciliazione e conto online)

- **Canone offerta**
49,90€/mese
- **ATTIVAZIONE GRATUITA**
- **MODEM 10 Gb**
Comprendente di terminazione ottica ONT, è fornito in comodato d'uso gratuito e dovrà essere restituito a TIM, in caso di cessazione dell'offerta o al termine del periodo di sperimentazione, o in alternativa potrà essere acquistato al costo di 99€ addebitati in fattura.
- **MAGNIFICA backup**
INCLUSA NELL'OFFERTA.
- **Opzione WIFI Certificato e Sicurezza**
INCLUSA NELL'OFFERTA.
- **TIM Quality Care**
INCLUSA NELL'OFFERTA.
- **TIM Prima Classe**
INCLUSA NELL'OFFERTA.

Linea telefonica
Chiamate verso i numeri fissi e mobili nazionali a 19 €cent/minuto e 19 €cent di scatto alla risposta.

Copia cartaceo della fattura

2) il dettaglio relativo alle specifiche caratteristiche e limitazioni dell'offerta *Magnifica*, in particolare:

- i requisiti per l'adesione, ossia le condizioni tecniche (in particolare l'abilitazione della centrale dell'utente alla tecnologia XGS-PON e gli apparati di cui deve dotarsi l'utente), e le limitazioni numeriche (max 3000 utenti) per la sua attivazione. Tali informazioni erano accessibili solo scrollando la pagina, leggendo la descrizione dell'offerta "*Magnifica*" per quanto riguarda le condizioni tecniche⁴⁵, e cliccando su "*Maggiori dettagli*" per le limitazioni numeriche⁴⁶, a partire da dicembre 2021;

⁴⁵ [“MAGNIFICA: La tecnologia FTTH-XGS-PON con Fibra fino a casa è disponibile in via sperimentale in X città italiane esclusivamente nelle zone coperte da centrali XGS-PON per 3000 utenti. L'offerta è attivabile solo su nuovi impianti. Verifica prima la tua copertura con l'aiuto di un nostro consulente. Per avere il massimo dalle prestazioni è necessario disporre di un PC di ultima generazione e con porta USB-C per adattatore Thunderbolt 3 - Ethernet 10 Gbps elettrico. L'adattatore non è fornito da TIM. La fase di sperimentazione terminerà per tutti i clienti il XX. Maggiori dettagli”.]

⁴⁶ [“Testo dei Maggiori dettagli da dicembre 2021: “La Sperimentazione è attualmente disponibile per 3000 clienti e in tale fase non è possibile per il cliente esercitare il passaggio ad altro operatore. Nel caso in cui il Cliente scegliesse di attivare una offerta TIM diversa o di passare ad altro operatore, la linea telefonica attivata durante la sperimentazione verrà cessata e il cliente non potrà più disporre della numerazione ad essa associata né dei servizi relativi, per i quali non è prevista alcuna continuità.”]

Pagina delle offerte fibra, al di sotto dei "claim di richiamo" e dei box delle offerte da dicembre 2021

Le Offerte possono essere soggette a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. Verifica prima la copertura

EXECUTIVE: Attivazione ad 1 Giga in download e 300 Mega in upload. A partire dal 4 febbraio 2022 potrai chiedere gratuitamente l'upgrade a 2,5 Giga in download e 1 Giga in upload contattando il 187. Il personale incaricato da TIM provvederà alla sostituzione senza costi del modem TIM.

PREMIUM ed EXECUTIVE: Gli importi sopra indicati includono il Contributo di Attivazione (10€/mese x 24 mesi) e il Modem in vendita (5€/mese x 48 mesi). Se non sei interessato al modem e/o alla domiciliazione [clicca qui](#)

TIM informa: [Dettaglio Costi](#) | [Dettaglio Offerta](#) | [Condizioni contrattuali](#)

MAGNIFICA: La tecnologia FTTH-XG5-PON con Fibra fino a casa è disponibile in via sperimentale in [11 città italiane](#) esclusivamente nelle zone coperte da centrali XG5-PON. L'offerta è attivabile solo su nuovi impianti. Verifica prima la tua copertura con l'aiuto di un nostro consulente. Per avere il massimo dalle prestazioni è necessario disporre di un PC di ultima generazione con porta USB-C per adattatore Thunderbolt 3 - Ethernet 10 Gbps elettrico. L'adattatore non è fornito da TIM. La fase di sperimentazione terminerà per tutti i clienti il 27 Febbraio 2022. [Maggiori dettagli](#)

TIM informa: [Dettaglio Costi](#) | [Dettaglio Offerta](#) | [Condizioni generali](#)

Pagina delle offerte fibra, al di sotto dei "claim di richiamo" e dei box delle offerte al 31 Marzo 2022

Le Offerte possono essere soggette a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. Verifica prima la copertura

PREMIUM ed EXECUTIVE: Gli importi sopra indicati includono il Contributo di Attivazione (10€/mese x 24 mesi) e il Modem in vendita (5€/mese x 48 mesi). Se non sei interessato al modem e/o alla domiciliazione [clicca qui](#)

TIM informa: [Dettaglio Costi e recesso](#) | [Dettaglio Offerta](#) | [Condizioni contrattuali](#)

MAGNIFICA Sperimentazione: La tecnologia FTTH-XG5-PON con Fibra fino a casa è disponibile in via sperimentale in [15 città italiane](#) esclusivamente nelle zone coperte da centrali XG5-PON per 3000 utenti. L'offerta è attivabile solo su nuovi impianti. Verifica prima la tua copertura con l'aiuto di un nostro consulente. Per avere il massimo dalle prestazioni è necessario disporre di un PC di ultima generazione con porta USB-C per adattatore Thunderbolt 3 - Ethernet 10 Gbps elettrico. L'adattatore non è fornito da TIM. La fase di sperimentazione terminerà per tutti i clienti il 25 Settembre 2022. [Maggiori dettagli](#)

TIM informa: [Dettaglio Costi e recesso](#) | [Dettaglio Offerta](#) | [Condizioni generali](#)

- le possibili conseguenze connesse all'adesione alla sperimentazione "Magnifica", ossia l'eventuale perdita del numero telefonico utilizzato per la sperimentazione in caso di cessazione dell'offerta (in caso anche di attivazione di un'offerta Telecom diversa o di passaggio ad altro operatore alla conclusione della fase sperimentale), come indicato a partire dal 28 febbraio 2022 al punto 4.5 delle Condizioni generali dell'Offerta "Magnifica" - Sperimentazione, sottoscritte dal cliente, e riportato solo scrollando la pagina, nella descrizione dell'offerta "Magnifica", cliccando su "Maggiori dettagli"⁴⁷;

- la prosecuzione delle condizioni economiche e caratteristiche tecniche al termine della sperimentazione, in caso di mantenimento dell'offerta, visibile solo scrollando la pagina, nella descrizione dell'offerta "Magnifica", cliccando su "Maggiori dettagli"⁴⁸;

- gli eventuali disservizi che potrebbe subire l'utente in termini di qualità, di continuità del servizio e di ritardo nei tempi di attivazione dell'offerta Magnifica, indicati solo al punto 6.7 delle Condizioni generali, accessibili unicamente scrollando la pagina, nella descrizione dell'offerta "Magnifica", e cliccando su "Condizioni generali"⁴⁹.

31. Per quanto riguarda lo spot televisivo dell'offerta Magnifica il professionista ha enfatizzato i vantaggi tecnici del prodotto offerto: "Nasce Magnifica con la nuova fibra di TIM, 10 volte più veloce di sempre. Veloce. Potente. Stabile. Sicura. Con la soluzione tecnologica TS+ e un servizio di assistenza tecnica dedicata. Semplicemente Magnifica". Sono risultate, però, poco leggibili le indicazioni presenti relative all'aspetto sperimentale dell'offerta e ad alcune sue limitazioni a causa del colore e delle dimensioni ridotte dei caratteri utilizzati, nonché della velocità di passaggio dei disclaimer collocati in fondo allo schermo, come sotto riportati.

32. Anche nel nuovo spot Magnifica mandato in onda a partire dal 14 gennaio 2022⁵⁰, pur risultando migliorata la leggibilità delle informazioni inserite nei fotogrammi per le dimensioni dei caratteri utilizzati, sono risultati ancora assenti i riferimenti ai costi delle telefonate e altre caratteristiche e limitazioni essenziali per aderirvi.

Alla scadenza della Sperimentazione, salva l'ipotesi della proroga di TIM, l'offerta proseguirà (salvo disdetta del Cliente) alle stesse condizioni economiche".

Testo dei Maggiori dettagli da marzo 2022: "La Sperimentazione è attualmente disponibile per 3000 clienti. Durante la Sperimentazione sarà possibile per il cliente chiedere il passaggio ad altra offerta TIM o esercitare il passaggio ad altro Operatore della linea attivata in Sperimentazione. Alla scadenza della Sperimentazione l'offerta proseguirà (salvo disdetta del Cliente) alle stesse condizioni economiche".]

⁴⁷ [Cfr. Doc. N. 51. Vedi anche nota precedente.

Art. 4.5 delle Condizioni generali dell'offerta Magnifica: "Alla scadenza della Sperimentazione, salva l'ipotesi della proroga di TIM di cui all'art. 4.3, l'offerta proseguirà (salvo disdetta del Cliente) alle stesse condizioni economiche e caratteristiche sottoscritte. Nel caso in cui il Cliente scegliesse invece di attivare una offerta TIM diversa, la linea telefonica attivata durante la sperimentazione verrà cessata e il cliente non potrà più disporre della numerazione ad essa associata (che non potrà quindi essere oggetto di passaggio ad altro Operatore) né dei servizi relativi, per i quali non è prevista alcuna continuità. L'eventuale disdetta dovrà essere comunicata con un preavviso di almeno 15 giorni alla casella mail documenti187@telecomitalia.it"]

⁴⁸ [Vedi nota 50]

⁴⁹ [Art. 6.7 delle Condizioni generali dell'offerta Magnifica: "Il Cliente è consapevole che, in considerazione della natura sperimentale dei servizi forniti (servizio in Fibra Ottica fino a 10Gigabit/s mediante l'utilizzo della tecnologia XGSPON), potrebbero verificarsi temporanei disservizi in termini di qualità, di continuità del servizio e tempi di attivazione anche non in linea con i livelli di servizio definiti nella Carta dei Servizi TIM".]

⁵⁰ [Cfr. Doc. N. 33]

Spot dell'offerta Magnifica⁵¹

Fotogramma 1



Testo delle scritte a fondo schermo del Fotogramma 1

MAGNIFICA FIBRA: SPERIMENTAZIONE PER NUOVI CLIENTI ENTRO IL 30/01/2022, CON DURATA FINO AL 27/02/2022

LA TECNOLOGIA FTTH-XGS-PON CON FIBRA (bollino verde) FINO A CASA È DISPONIBILE IN FASE SPERIMENTALE IN 11 CITTÀ, ESCLUSIVAMENTE NELLE ZONE COPERTE DA CENTRALI XGS-PON. L'OFFERTA È ATTIVABILE SOLO SU NUOVI IMPIANTI E PUÒ ESSERE SOGGETTA A LIMITAZIONI TECNICHE DI VELOCITÀ E GEOGRAFICHE. VERIFICA PRIMA LA COPERTURA CHIAMANDO IL SERVIZIO CLIENTI 187 O PRESSO I NEGOZI TIM.

Spot della nuova offerta Magnifica⁵²

Fotogramma 1



Testo dello script del Fotogramma 1

“Magnifica Fibra: Offerta in sperimentazione per nuovi impianti entro il 28/02/2022.

L'offerta, disponibile in specifiche aree di 11 città, è soggetta a limitazioni tecniche di velocità e geografiche. Verifica prima la copertura chiamando il servizio clienti 187 o andando nei negozi TIM”.

⁵¹ [Cfr. Doc. N. 7 all. 12]

⁵² [Cfr. Doc. N. 33.]

33. Infine, secondo quanto dichiarato dal Professionista, il numero di coloro che hanno aderito alle suddette offerte nel periodo Ottobre 2021-Gennaio 2022 è stato in totale di [20.000-100.000]* utenti, ([20.000-100.000]per l'offerta Premium, [1.000-30.000] per l'offerta Executive e [1-5.000] per l'offerta Magnifica)⁵³.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DI ILIAD

34. Iliad, nella propria memoria conclusiva, ha sostenuto che, in merito alla pratica contestata, "TIM, sin dall'inizio dell'attività promozionale delle offerte stesse, abbia presentato le offerte tramite il proprio canale web – e l'offerta Magnifica, anche tramite spot TV – con una comunicazione commerciale caratterizzata da molteplici profili di ingannevolezza e scorrettezza tali da impedire al consumatore di assumere una decisione pienamente consapevole" e in particolare:

- **Omessa indicazione sui costi del servizio:** "a partire almeno da ottobre 2021, TIM non forniva all'interno della pagina di presentazione delle offerte Premium e Executive l'informazione relativa al costo delle telefonate (19 €/cent al minuto e 19 €/cent di scatto alla risposta), che veniva addebitato separatamente dal canone mensile delle offerte, nel caso di attivazione non online". Nonostante le modifiche apportate dal professionista durante l'iter procedimentale, ad avviso di Iliad, anche dopo il 31 marzo 2022, persisterebbe l'omissione, in fase di primo contatto commerciale, di "un'informazione essenziale quale l'applicazione del costo delle telefonate e di scatto alla risposta separati rispetto al canone mensile del servizio".
- **Omessa indicazione dei costi di disattivazione e recesso:** "tali informazioni erano totalmente omesse dalla pagina di presentazione delle offerte per essere indicate solo in un momento successivo, ossia nella sezione "Dettaglio costi" presente accanto alla sezione "TIM Informa" alla fine della pagina di presentazione delle offerte stesse". Anche dopo il 31 marzo 2022 Telecom non avrebbe indicato nella pagina di presentazione delle offerte "Premium" ed "Executive" il costo delle rate del modem in caso di recesso anticipato.
- **Omessa indicazione delle condizioni economiche dell'offerta Magnifica:** "anche l'offerta Magnifica è stata pubblicizzata da TIM tramite una comunicazione commerciale ingannevole, soprattutto in quanto omissiva di alcune informazioni essenziali relative ai costi aggiuntivi rispetto al canone mensile del servizio pubblicizzato all'utente in fase di primo contatto commerciale". "Nella pagina di presentazione dell'offerta Magnifica TIM non forniva alcuna indicazione sul fatto che il costo delle chiamate verso numeri fissi e mobili non fosse incluso nel canone mensile del servizio pubblicizzato del valore di € 49,90/mese ma, al contrario, fosse addebitato separatamente al costo di 19 €cent/minuto e 19 €cent di scatto alla risposta". Anche il "prezzo dell'offerta (€ 49,90 mese [...]) risultava veritiero solo nel caso di addebito tramite domiciliazione e conto online". Le informazioni sui costi aggiuntivi venivano riportate solo nella pagina che si apriva cliccando sulla sezione "Dettaglio Costi" presente con caratteri molto piccoli e poco visibili alla fine della pagina di presentazione dell'offerta.
- **Omessa indicazione delle condizioni tecniche e delle limitazioni numeriche dell'offerta:** "Tali informazioni sono state totalmente omesse da TIM in fase di primo contatto commerciale, essendo fornite all'utente solo in un momento successivo, in particolare: (i) per quanto riguarda le limitazioni al numero di sottoscrizioni, solo nelle "Condizioni generali offerta Magnifica – Sperimentazione", consultabili cliccando sul relativo link, riportato in fondo alla pagina di presentazione dell'offerta e con caratteri molto ridotti, e (ii) per quanto riguarda le condizioni e limitazioni tecniche, solo nelle note legali presenti in fondo alla pagina, anch'esse riportate con caratteri molto piccoli e difficilmente visibili".
- **Omessa indicazione della mancata portabilità del numero di telefono in caso di passaggio ad altro operatore:** "L'offerta Magnifica impone un divieto di portabilità del numero di telefono per tutti gli utenti che abbiano attivato tale offerta nel corso del periodo di sperimentazione, i quali dunque perderanno il proprio numero di telefono nel caso in cui decidano di cambiare operatore. Ciò emerge dall'articolo 4.5 delle "Condizioni generali offerta Magnifica – Sperimentazione" [...] ai sensi del quale "Durante la Sperimentazione non è possibile per il Cliente esercitare il passaggio ad altro Operatore della linea attivata", lasciando intendere che non solo l'utente avrebbe perso il proprio numero telefonico, ma sarebbe anche stato impossibilitato ad attivare una nuova linea con un nuovo operatore, trovandosi perciò costretto a restare in TIM per fruire dei servizi di rete fissa". Secondo Iliad anche la nuova formulazione presentata a marzo 2022, "oltre a non escludere l'illiceità della mancata informazione relativa all'impossibilità di cambiare operatore in fase di primo contatto commerciale, continua comunque ad essere poco chiara relativamente alla possibilità di effettuare il cambio di operatore senza limitazioni".
- **Ingannevolezza sulle condizioni dell'offerta al termine della sperimentazione:** "Dal momento che Magnifica costituisce un'offerta espressamente indicata come "sperimentale", TIM avrebbe dovuto fornire al consumatore in maniera chiara e diretta anche le informazioni relative alle condizioni applicabili al termine del periodo di sperimentazione dell'offerta stessa. Tuttavia, tali condizioni sono state riportate solo in una fase successiva al primo contatto commerciale".

* [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenute sussistenti esigenze di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

⁵³ [Cfr. Doc. N. 34.]

- **Omessa informazione circa i possibili disservizi che l'utente potrebbe subire durante la fase della sperimentazione:** "[...]tutte le comunicazioni commerciali relative all'offerta Magnifica siano state totalmente omissive relativamente alla possibilità di "disservizi temporanei in termini di qualità, di continuità di servizio e tempi di attivazione" (peraltro non meglio identificati), di cui si fa menzione solamente all'articolo 6.7 delle Condizioni generali dell'offerta, accessibili al consumatore solamente cliccando su "Condizioni generali" nella parte bassa della pagina di presentazione dell'offerta".
- **Ingannevolezza dell'offerta Magnifica nello spot TV:** "l'offerta Magnifica è stata oggetto anche di un'intensa campagna pubblicitaria tramite la diffusione di spot TV sulle principali emittenti nazionali [...], caratterizzati anch'essi da evidenti profili di ingannevolezza, promuovendo l'offerta in maniera particolarmente enfatica e veicolando un messaggio secondo cui il consumatore avrebbe la possibilità di sottoscrivere l'offerta più avanzata tecnologicamente e caratterizzata da prestazioni di gran lunga superiori rispetto a quelle disponibili sul mercato".

V. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

35. Nella memoria finale⁵⁴ la Società sostiene di aver fornito nelle proprie comunicazioni tutte le informazioni ritenute necessarie e sufficienti per garantire la corretta informazione al consumatore, ovvero gli *alert* sulle limitazioni tecniche, geografiche di velocità, l'invito a verificare la copertura e gli ulteriori *warning* connessi alla sperimentazione *Magnifica*, nonché le condizioni economiche e tecniche delle offerte *Premium* ed *Executive* nella pagina del sito Telecom dedicata alla presentazione delle offerte e nelle comunicazioni alla clientela nei diversi canali.

36. Durante l'intero iter procedimentale Telecom ritiene di aver dato ulteriore prova di diligenza professionale, potenziando il *set* informativo fornito ai consumatori nei vari momenti di contatto, nell'ottica di assicurare ai propri clienti un quadro informativo sempre più chiaro e completo in relazione alle caratteristiche tecniche ed economiche di ciascuna delle offerte oggetto del procedimento.

37. Il professionista ha descritto in dettaglio gli interventi migliorativi implementati nel corso dell'istruttoria. In particolare ha segnalato i seguenti interventi:

- a partire dal 14 gennaio 2022, nel nuovo *spot* televisivo relativo all'offerta *Magnifica* in sperimentazione sono stati rimossi i profili di opacità relativi alla dimensione dei caratteri e alla chiarezza sintattica dei box informativi e di durata della sovraimpressione;
- a partire dal 28 febbraio 2022, è stato rimosso il blocco alla portabilità del numero relativo all'offerta *Magnifica in sperimentazione* e le Condizioni Generali disponibili anche sul sito *web* di TIM sono state conseguentemente aggiornate;
- in data 28 febbraio 2022 ai clienti dell'offerta *Magnifica in sperimentazione* è stato inviato un SMS per informarli della proroga del periodo di sperimentazione dell'offerta fino al 26 settembre 2022. In tale SMS è stato precisato che, successivamente a tale data, gli utenti avrebbero potuto continuare a fruire dei servizi e della connettività TIM alle medesime condizioni previste dall'offerta in sperimentazione;
- in data 28 marzo 2022 sono state modificate le sezioni informative della pagina *web* di presentazione delle tre offerte fibra e delle corrispondenti pagine dedicate a ciascuna delle offerte di telefonia mobile. Sono state apportate le seguenti principali modifiche nella pagina di primo contatto denominata "*Listing*" e nelle altre pagine *web* dedicate:
 - inserimento di un *Alert* contenente l'informativa circa le condizioni di fruizione delle offerte in termini di copertura geografica e dal punto di vista tecnico rendendolo ben visibile;
 - eliminazione e/o riposizionamento del tasto *Verifica e Attiva* dedicato all'attivazione on line delle offerte così da evitare che il cliente potesse valutare di procedere all'attivazione senza aver potuto leggere tutte le informazioni presenti nella pagina dedicata alle offerte descritte nella sezione *Scopri l'offerta*;
 - modifica delle impostazioni di *default* lasciando sempre aperta la sezione *Scopri l'offerta* su tutte le c.d. Card di dettaglio così da rendere immediata la lettura di tutte le informazioni presenti nella pagina dedicata all'offerta di potenziale interesse del consumatore affinché questi possa assumere una decisione commerciale maggiormente informata;
 - semplificazione grafica e sintattica del testo informativo al fine di agevolare la comprensione della condizione di gratuità delle chiamate verso tutti;
 - inserimento della voce *Contributo di attivazione* esplicitando nella parte sottostante il costo delle componenti rateizzate con un *pop-up* informativo. Tale contributo era comunque già incluso nel prezzo dell'offerta;
 - inserimento della voce *Modem Tim Hub* esplicitando il costo delle componenti rateizzate con un *pop-up* informativo. Tale contributo era comunque già incluso nel prezzo dell'offerta;
 - sostituzione del link *Dettaglio costi* con *Dettaglio costi e recesso* in modo da valorizzare l'informativa sui costi di recesso nella nota presente a piè pagina;
 - inserimento all'interno della Card di Magnifica di un *Alert* aggiuntivo con atterraggio su un'informativa in cui sono specificate le limitazioni tecniche della sperimentazione ed integrazione dell'informativa sulla sperimentazione presente in nota a piè di pagina precisando il numero massimo di attivazioni (3000 utenti);

⁵⁴ [Cfr. doc. n. 88 e 89]

- nelle fatture dei mesi di agosto e settembre 2022 è stato inserito un messaggio che invitava i clienti che hanno attivato le offerte Premium ed Executive (su canali diversi dal canale web) dal 1/10/21 al 31/03/22 a contattare il 187 per richiedere il rimborso delle chiamate qualora non avessero compreso che le chiamate non fossero gratuite. Ai consumatori che disponevano dei menzionati requisiti TIM sostiene di riconoscere senza alcuna eccezione dovuta a sue scelte discrezionali il pieno rimborso del costo delle chiamate effettuate a consumo e a titolo di *caring* l'attivazione gratuita dell'opzione Voce, che consente chiamate illimitate, per sempre.

38. In merito all'adeguatezza dell'informativa contenuta sul canale web la Società non contesta che "l'onere di completezza informativa in capo al professionista debba essere ricondotto al "primo contatto" con il consumatore", ma ritiene che "l'idoneità ingannatoria del messaggio debba essere valutata caso per caso in funzione delle limitazioni tecniche esistenti, dello spazio disponibile e della complessità delle informazioni rappresentate. Come anticipato, nel caso di specie, il contributo di attivazione ed il costo delle componenti rateizzate della voce Modem Tim Hub risultavano già inclusi nel prezzo dell'offerta. In ogni caso, tali informazioni erano dettagliatamente riportate nella pagina di presentazione delle singole offerte da cui si avvia il processo di acquisto. Con riferimento ai costi di disattivazione, gli oneri fissati, rispettivamente, in 30 Euro in caso di cessazione della linea ed in 5 Euro in caso di migrazione verso altro operatore si applicano a tutte le offerte TIM e non si riferiscono nello specifico alle offerte fibra".

39. Anche in merito al nuovo spot Magnifica in onda dal 14 al 30 gennaio 2022 il professionista afferma che "pur avendo gli Uffici riconosciuto "migliorata la leggibilità delle informazioni inserite nei fotogrammi per le dimensioni dei caratteri utilizzati" la Comunicazione Finale riscontra come sarebbero "ancora assenti i riferimenti ai costi delle telefonate e l'indicazione della necessità di visionare il sito web con i dettagli dell'offerta".

40. Il professionista sostiene che lo spot in questione "risultava intenzionalmente del tutto privo di qualsivoglia indicazione sui costi del servizio". Pertanto "in assenza di prospettazione delle condizioni economiche dell'offerta, la mera illustrazione delle relative caratteristiche tecniche rende tale spot un messaggio di per sé inidoneo (e quindi insuscettibile) di orientare la scelta commerciale del cliente. Si era infatti scelto di inserire soltanto le informazioni essenziali relative alle principali caratteristiche tecniche dell'offerta, rinviando [...] alla consultazione del sito istituzionale Tim.it e all'assistenza clienti per una compiuta e corretta informativa sui costi dell'offerta, per i relativi dettagli tecnici e per conoscere tutte le sue caratteristiche e limitazioni".

41. Proprio "la complessità della struttura tariffaria dell'offerta Magnifica, dato anche il carattere di sperimentazione della stessa, ha portato la scrivente ad adottare un approccio comunicazionale in cui gli elementi economici fossero del tutto assenti rimandando ad un diverso momento in cui il consumatore potesse trovare tutte le informazioni di tal genere così da consentire una scelta ponderata dell'offerta. Tale approccio è stato adottato seguendo un orientamento desunto da precedenti decisioni della stessa Autorità per cui le informazioni essenziali, specie quelle economiche, o sono presenti tutte o sono del tutto assenti perché riportate in un diverso momento informativo".

42. In merito all'informativa contenuta nelle Condizioni Generali di Magnifica, e in particolare al fatto che talune informazioni economiche relative all'offerta Magnifica nelle Condizioni Generali sono accessibili unicamente scrollando la pagina con la descrizione dell'offerta "Magnifica", i clienti Magnifica sarebbero stati specificamente resi edotti con SMS del 28 febbraio 2022, rimuovendo tale limitazione.

43. Relativamente agli "eventuali disservizi che potrebbe subire l'utente in termini di qualità, di continuità del servizio e di ritardo nei tempi di attivazione dell'offerta Magnifica", la circostanza che questi ultimi siano indicati "solo al punto 6.7 delle Condizioni generali" non è sintomo di una specifica carenza informativa, avendo tale avvertenza contenuto meramente eventuale e non essendo stati riscontrati, fino ad ora, disservizi specificamente connessi alla sperimentazione.

44. Quanto alla limitazione tecnica connessa alla mancata portabilità l'asserita carenza informativa risulta definitivamente superata a seguito della rimozione di detta limitazione a partire dalla seconda metà di febbraio 2022. Ciò risulta anche dalle relative condizioni generali di contratto aggiornate a febbraio 2022.

45. Sul ristoro dei clienti Premium ed Executive interessati dall'asserita carenza informativa la Società ha adottato spontaneamente una misura di ristoro, comprensiva di rimborso delle chiamate e ulteriore attivazione dell'opzione Voce con consumo illimitato a titolo di *caring*, mettendo in campo un ulteriore intervento migliorativo dell'informazione consistente nella comunicazione diretta, tramite messaggio in fattura, e tramite pubblicazione sul sito web, ai clienti che hanno sottoscritto le offerte Premium ed Executive, della possibilità di ottenere il ristoro, al fine di garantirlo effettivamente all'intera platea degli utenti che abbiano attivato le offerte in esame su canali diversi dal web e che, quindi, siano potenzialmente stati interessati dall'asserita carenza informativa sui costi delle chiamate a consumo.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

46. In data 13 settembre 2022⁵⁵ veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo poiché la pratica, oggetto del presente provvedimento, è stata effettuata attraverso il mezzo televisivo e la rete *internet*, e ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis del Codice del Consumo, poiché la pratica riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche.

⁵⁵ [Cfr. doc. n. 91.]

47. Con delibera N. 345/22/CONS, assunta in data 28 settembre 2022, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha espresso il proprio parere, pervenuto in data 14 ottobre 2022⁵⁶. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto di evidenziare che, nell'ambito dei profili di propria competenza, Telecom ha pubblicato sul proprio sito *web*, con apposito collegamento dalla *home page*, una pagina denominata "*trasparenza tariffaria*" contenente l'elenco delle offerte, tra cui sono state riportate anche quelle "*Executive*", "*Premium*" e "*Magnifica*" con il dettaglio delle condizioni economiche, secondo lo schema definito dall'Autorità con la delibera n. 252/16/CONS.

48. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha, inoltre, evidenziato nel parere che "*con riferimento alle possibili conseguenze connesse all'adesione alla sperimentazione "Magnifica", ossia l'eventuale perdita del numero telefonico utilizzato per la sperimentazione in caso di attivazione di un'offerta, citate nel provvedimento dell'AGCM*", essa "*ha svolto una specifica attività di vigilanza convocando TIM in data 27 gennaio 2022, la quale ha convenuto sulla necessità di modificare quanto previsto al punto 4.5 delle condizioni generali di contratto dell'offerta TIM "Magnifica", consentendo all'utente di disporre della numerazione associata alla linea telefonica attivata durante la sperimentazione in caso di passaggio ad altra offerta TIM e, quindi, anche di passaggio ad altro Operatore*". A seguito di tale incontro, Telecom ha confermato all'Autorità con comunicazione del 22 febbraio 2022 "*che i clienti attivi con tecnologia FTTH XGS-PON possono chiedere il passaggio ad altro Operatore con NP*".

49. Inoltre, considerato che la promozione delle suddette offerte fibra rivolte ai consumatori è avvenuta da parte di Telecom "*tramite spot trasmessi nelle principali emittenti televisive nazionali, nonché mediante comunicazioni rese disponibili sul proprio sito internet*", l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che "*allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, il mezzo Internet e il mezzo televisivo siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità*" per le motivazioni di seguito riportate:

- "*in Italia la televisione è mezzo con una forte valenza informativa, sia per la frequenza di accesso e importanza e attendibilità percepite, che per il carattere persuasivo e rassicurante del linguaggio utilizzato, composto da input visivi e sonori; inoltre è particolarmente efficace sotto il profilo pubblicitario e riveste una forte funzione sociale in ragione dei meccanismi di influenza nei comportamenti e negli atteggiamenti quotidiani degli individui*" e "*gli spot sono stati diffusi sulle principali emittenti televisive nazionali raggiungendo un pubblico vasto e diversificato*";
- "*Internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento*".

VII. VALUTAZIONI

50. Il procedimento concerne una pratica, posta in essere da Telecom, relativa alla omissione e/o mancata evidenziazione sul sito *web* della Società per le tre offerte fibra *Premium*, *Executive* e *Magnifica*, e nello *spot* televisivo solo per quanto riguarda *Magnifica*, di informazioni indispensabili al consumatore per consentirgli di assumere una decisione commerciale consapevole.

51. Il professionista ha, infatti, predisposto i messaggi promozionali sul sito relativi alle suddette offerte fibra, e quelli video per l'offerta *Magnifica*, in modo da evidenziarne esclusivamente le caratteristiche, i vantaggi in termini economici e tecnici/prestazionali, posizionando in modo meno visibile e non immediatamente rilevabile dal consumatore tutte le altre informazioni utili e/o rilevanti, costituite da:

- per le offerte *Executive* e *Premium* alcune informazioni sulle loro condizioni economiche, in particolare i costi a consumo delle telefonate in caso di sottoscrizione attraverso canali diversi dall'online e i costi di disattivazione e di recesso prima di 24 mesi;
- per l'offerta *Magnifica* le limitazioni tecniche, la perdita del numero fisso in caso di passaggio ad altro operatore o ad altra offerta Telecom, i costi a consumo delle telefonate e i possibili disservizi durante la fase di sperimentazione.

52. Per quanto riguarda il sito *internet*, le informazioni in questione erano accessibili unicamente attraverso più passaggi di non immediata attuazione (costi a consumo delle telefonate in caso di sottoscrizione attraverso canali diversi dall'online di *Executive* e *Premium*, costi a consumo delle telefonate di *Magnifica*) oppure attraverso *link* posti in fondo alla pagina di presentazione delle offerte (costi a consumo delle telefonate in caso di sottoscrizione attraverso canali diversi dall'online di *Executive* e *Premium*, costi di disattivazione e di recesso prima di 24 mesi di *Executive* e *Premium*, costi a consumo delle telefonate di *Magnifica*, le limitazioni tecniche, la perdita del numero fisso in caso di passaggio ad altro operatore o ad altra offerta Telecom, e i possibili disservizi durante la fase di sperimentazione per la medesima offerta).

53. In merito all'originario *spot Magnifica* il professionista ha enfatizzato i vantaggi tecnici del prodotto offerto, riportando in maniera poco leggibile le indicazioni relative all'aspetto sperimentale dell'offerta e ad alcune sue limitazioni, senza alcuna indicazione di dove poter approfondire gli altri aspetti quali i costi.

54. In merito a tale pratica il professionista ha sostenuto di aver fornito, sin dall'inizio dell'attività promozionale delle tre offerte in esame, tutte le informazioni necessarie e sufficienti per garantire al consumatore una informazione corretta (condizioni economiche, limitazioni tecniche e geografiche di velocità).

⁵⁶ [Cfr. doc. n. 98.]

55. Sul punto, la Società non contesta che "l'onere di completezza informativa in capo al professionista debba essere ricondotto al "primo contatto" con il consumatore", ma ritiene che "l'idoneità ingannatoria del messaggio debba essere valutata caso per caso in funzione delle limitazioni tecniche esistenti, dello spazio disponibile e della complessità delle informazioni rappresentate".

56. Tale ultima argomentazione non è condivisibile atteso che il professionista stesso è intervenuto durante l'iter procedimentale per migliorare la modalità di presentazione delle informazioni sia sul sito web per le tre suindicate offerte che nello spot per l'offerta Magnifica, a riprova del fatto che esse potevano essere effettivamente riportate sin dall'avvio dell'attività promozionale in maniera più evidente e immediata per il consumatore, mostrando, pertanto, l'effettiva insussistenza di limitazioni tecniche, di spazio o di complessità che ne avrebbero potuto impedire una più efficace comunicazione.

57. In merito all'informativa contenuta nelle Condizioni Generali di Magnifica, su "eventuali disservizi che potrebbe subire l'utente in termini di qualità, di continuità del servizio e di ritardo nei tempi di attivazione dell'offerta Magnifica", indicati "solo al punto 6.7 delle Condizioni generali" il professionista ritiene che la mancata indicazione sul sito web di tale informazione non costituisca una specifica carenza, per il fatto che tale avvertenza avrebbe contenuto meramente eventuale, non essendosi di fatti verificati disservizi specificamente connessi alla sperimentazione.

58. Anche su questo punto non si può concordare con le considerazioni del professionista, in quanto l'informativa fornita deve essere completa e, specialmente in caso di sperimentazione, deve essere cura del professionista stesso di allertare l'utente sui rischi, anche se eventuali, che la scelta commerciale di aderire all'offerta può comportare sotto questo profilo.

59. Infine, in merito alla limitazione tecnica connessa alla mancata portabilità, si osserva che, come emerso nel corso del procedimento, solo a partire dalla metà del mese di febbraio è stata superata tale limitazione. Il professionista ha tuttavia omissso, fino a tale data, di informare il consumatore in merito all'esistenza di tale limitazione e del fatto che non veniva garantita al cliente la portabilità.

60. Il comportamento di Telecom si configura, pertanto, come una violazione degli artt. 21, comma 1, lett. b) e d) e 22, comma 2, del Codice del Consumo per l'attività promozionale effettuata tramite sito web per le tre offerte Premium, Executive e Magnifica, e tramite spot televisivo solo per quanto riguarda Magnifica, non essendo state fornite in maniera immediatamente visibile le informazioni indispensabili al consumatore per consentirgli di assumere una decisione commerciale consapevole. Si tratta, in particolare, relativamente all'attività promozionale sul sito web del professionista, dei costi a consumo delle telefonate in caso di sottoscrizione attraverso canali diversi dall'online e dei costi di disattivazione e di recesso prima di 24 mesi per quanto riguarda le offerte Premium ed Executive; delle limitazioni tecniche, della perdita del numero fisso in caso di passaggio ad altro operatore o ad altra offerta Telecom, dei costi a consumo delle telefonate e dei possibili disservizi durante la fase di sperimentazione per l'offerta Magnifica. Relativamente allo spot originario Magnifica il professionista ha enfatizzato i vantaggi tecnici del prodotto offerto, riportando in maniera poco leggibile le indicazioni relative all'aspetto sperimentale dell'offerta e ad alcune sue limitazioni, senza alcuna indicazione di dove poter approfondire gli altri aspetti quali i costi.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

61. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

62. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

63. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, del profilo di ingannevolezza che ha contraddistinto l'attività promozionale di Telecom, fondato sulla omissione e mancata evidenziazione di informazioni indispensabili al consumatore per consentirgli di assumere una decisione commerciale consapevole.

64. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica del professionista, uno dei principali operatori nel settore delle comunicazioni che, nell'esercizio concluso nel 2021, ha registrato un fatturato pari a circa 12.396 milioni di euro⁵⁷.

65. Rileva altresì l'ampiezza di diffusione della pratica, realizzata attraverso il web e il mezzo televisivo, che ha avuto un potenziale impatto su oltre [20.000-100.000] utenti⁵⁸.

66. Per quanto riguarda la durata risulta, dagli elementi acquisiti agli atti, che la condotta è stata posta in essere da Telecom a decorrere dal mese di ottobre 2021⁵⁹, sino alla fine del mese di marzo 2022⁶⁰.

⁵⁷ [Cfr. Bilancio separato della Società Telecom Italia S.p.A. al 31 dicembre 2021.]

⁵⁸ [Cfr. Doc. N. 33.]

⁵⁹ [Cfr. Docc. NN. 1-3, 7, 9-11, 14-15.]

⁶⁰ [Cfr. Doc. N. 81.]

67. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 1.000.000 € (unmilione di euro).

68. In considerazione del fatto che sussistono, nel caso di specie, sia una circostanza aggravante relativa alla recidiva in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo⁶¹, sia una circostanza attenuante, rappresentata dai rimborsi riconosciuti ad alcuni dei consumatori interessati dalla pratica, si ritiene di determinare l'importo finale della sanzione nella misura di 1.000.000 € (unmilione di euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale adottata da Telecom Italia S.p.A. e consistente nella modalità di presentazione delle informazioni relative alle tre offerte fibra *Premium*, *Executive* e *Magnifica*, risulta scorretta ai sensi degli articoli 21, comma 1, lett. *b)* e *d)* e 22, comma, 2 del Codice del Consumo, in quanto per l'attività promozionale effettuata tramite sito web per le tre offerte *Premium*, *Executive* e *Magnifica*, e tramite *spot* televisivo solo per quanto riguarda *Magnifica*, non sono state fornite in maniera immediatamente visibile informazioni indispensabili al consumatore per consentirgli di assumere una decisione commerciale consapevole;

DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettere *b)* e *d)*, e 22, comma 2, del Codice del Consumo, e ne vieta la reiterazione;

b) di irrogare alla società Telecom Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (unmilione di euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. *b)*, del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

⁶¹ [Cfr. gli ultimi provvedimenti PS10696, PS11044, PS11379, PS11532.]

