PS12029 - ILIAD-OFFERTE 5G
Provvedimento n. 30073

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 marzo 2022;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

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);

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;

VISTO il proprio provvedimento del 28 settembre 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI i propri provvedimenti del 23 novembre 2021 e del 18 gennaio 2022, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Iliad Italia S.p.A. (d'ora in avanti anche "Iliad" o "Professionista") in qualità di Professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale in Milano ed operante nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della Società al 31 dicembre 2020 presenta ricavi pari a euro 667.671.042.
2. Le associazioni di consumatori Unione per la Difesa dei Consumatori (d'ora in avanti U.Di.Con.) e Confconsumatori, nonchè TIM S.p.A. (d'ora in avanti anche TIM), operante nel settore delle telecomunicazioni, in qualità di segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista in relazione alla commercializzazione di offerte per i servizi di telefonia mobile, valide anche per la navigazione con tecnologia 5G.
4. In particolare, le condotte oggetto del presente procedimento sono le seguenti:
A) omissioni e carenze informative nelle comunicazioni promozionali delle proprie offerte, le quali indicano le condizioni principali in termini di volumi di traffico e di prezzo, e ne enfatizzano la compatibilità con la più recente tecnologia 5G, laddove inclusa nelle offerte, ma omettono o presentano in posizione difficilmente accessibile per il consumatore l'indicazione delle condizioni indispensabili per usufruire di tale tecnologia, quali la copertura territoriale della rete 5G di Iliad ed il possesso di un dispositivo compatibile con la specifica tecnologia 5G supportata dalla rete dell'operatore, oppure, richiamano tali condizioni attraverso l'uso di locuzioni confusorie e decettive;
B) in relazione all'offerta "Flash 100 5G", adozione del messaggio pubblicitario "*100 giga, minuti e sms illimitati in Italia e Europa*", il quale lascerebbe intendere che i cento giga inclusi nell'offerta valgono anche per il traffico dati in Europa, mentre i giga effettivamente destinati al *roaming* europeo sono solo sei.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 4 maggio 2021 è stato comunicato a Iliad Italia S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12029 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo[1].

6. In data 5 maggio 2021 è stato comunicato l'avvio del procedimento a U.Di.Con.[2] e Confconsumatori[3], in qualità di parti del procedimento ed è stata data informativa del predetto avvio alla società TIM, in qualità di segnalante[4]. TIM ha presentato istanza di partecipazione al procedimento in data 7 maggio 2021[5], ricevendone accoglimento in data 12

[1] *[Cfr. Doc. 5 – Comunicazione di avvio del procedimento ad Iliad.]*
[2] *[Cfr. Doc. 7 – Comunicazione di avvio del procedimento ad U.Di.Con.]*
[3] *[Cfr. Doc. 8 – Comunicazione di avvio del procedimento a Confconsumatori.]*
[4] *[Cfr. Doc. 6 – Informativa al segnalante TIM.]*
[5] *[Cfr. Doc. 9 – Istanza di partecipazione al procedimento di TIM.]*

maggio 2021[6]. In data 13 maggio 2021 è stata data comunicazione dell'accoglimento a Iliad, Confconsumatori e U.Di.Con.[7].

7. In data 26 maggio 2021 Iliad ha trasmesso informazioni sulle integrazioni apportate dalla società ai materiali pubblicitari ed informativi della nuova campagna promozionale relativa alle offerte di telefonia mobile comprensive del servizio 5G, denominate "Flash 120" e "Giga 120"[8].

8. In data 15 giugno 2021 è pervenuta da Iliad la risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, con contestuale memoria difensiva[9].

9. In data 21 giugno 2021 Iliad ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, volti a rimuovere i profili di criticità oggetto di contestazione[10].

10. In data 8 luglio 2021 si è svolta un'audizione con Iliad[11].

11. In data 19 luglio 2021 il Professionista ha presentato un'integrazione degli impegni proposti[12].

12. In data 4 agosto 2021 è stata comunicata a Iliad la decisione dell'Autorità di assegnare un termine di 40 giorni per l'integrazione degli impegni proposti, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lett. *b*), del Regolamento[13].

13. In data 14 settembre 2021 Iliad ha presentato ulteriori integrazioni agli impegni già presentati[14].

14. In data 1° ottobre 2021 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento[15].

15. In data 14 ottobre 2021 si è svolta un'audizione con Iliad[16] e in data 2 novembre 2021 il Professionista ha presentato un'ulteriore integrazione degli impegni già proposti[17].

16. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 25 novembre 2021, con comunicazione al Professionista in data 29 novembre 2021[18].

17. In data 29 novembre 2021 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento[19].

18. In data 18 gennaio 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento[20] e in data 19 gennaio 2022 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento[21].

19. In data 4 febbraio 2022 e 7 febbraio 2022 sono pervenute le memorie conclusive, rispettivamente, di TIM[22] e di Iliad[23].

20. In data 8 febbraio 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 Comunicazioni[24]. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 8 marzo 2022[25].

---

6 *[Cfr. Doc. 11 – Comunicazione a TIM di accoglimento dell'istanza di partecipazione.]*

7 *[Cfr. Doc.ti 12, 13 e 14 – Informative sull'accoglimento dell'istanza di partecipazione di TIM, rispettivamente, a Confconsumatori, Iliad e U.Di.Con.]*

8 *[Cfr. Doc. 20 – Arrivo informazioni da Iliad.]*

9 *[Cfr. Doc. 23 Arrivo informazioni richieste e Memoria – Parte I e Doc. 24 Arrivo informazioni richieste e Memoria - Parte II.]*

10 *[Cfr. Doc. 25 – Presentazione Impegni.]*

11 *[Cfr. Doc. 29 – Verbale audizione Iliad del 08/07/2021.]*

12 *[Cfr. Doc. 30 – Integrazione Impegni.]*

13 *[Cfr. Doc. 33 - Comunicazione termine per integrazione impegni.]*

14 *[Cfr. Doc. 35 – Integrazione Impegni.]*

15 *[Cfr. Doc.ti 39, 40, 41 e 42 – Comunicazioni di proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente, a Iliad, Confconsumatori, TIM e U.Di.Con.]*

16 *[Cfr. Doc. 46 – Verbale audizione Iliad del 14/10/2021.]*

17 *[Cfr. Doc.ti 48 e 49 – Integrazione Impegni.]*

18 *[Cfr. Doc. 57 – Comunicazione della decisione sugli impegni presentati.]*

19 *[Cfr. Doc.ti 53, 54, 55 e 56 – Comunicazioni di proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente, a Iliad, Confconsumatori, TIM e U.Di.Con.]*

20 *[Cfr. Doc.ti 62, 63, 64 e 65 - Comunicazione termine chiusura fase istruttoria, rispettivamente a Iliad, Confconsumatori, TIM e U.Di.Con.]*

21 *[Cfr. Doc.ti 66, 67, 68 e 69 – Comunicazione di proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente, a TIM, Iliad, Confconsumatori e U.Di.Con.]*

22 *[Cfr. Doc. 73 – Memoria conclusiva di TIM.]*

23 *[Cfr. Doc. 74 – Memoria conclusiva di Iliad.]*

24 *[Cfr. Doc. 75 – Richiesta di parere ad AGCOM.]*

25 *[Cfr. Doc. 77 – Arrivo parere AGCOM.]*

2) Le evidenze acquisite

i) Condotta sub A)

21. Per quanto riguarda la condotta *sub* A) è emerso che, in relazione alle offerte denominate "Flash 70", "Giga 70", "Flash 100 5G" e "Giga100", Iliad ha omesso l'informativa circa l'esistenza di limitazioni geografiche e tecnologiche, in particolare quella relativa alla copertura territoriale della rete 5G di Iliad ed al necessario possesso di uno *smartphone* compatibile con tale specifica rete dell'operatore, quali condizioni necessarie per poter usufruire della navigazione con tecnologia 5G inclusa nelle offerte reclamizzate, nei profili *social* dell'operatore[26], nelle tabelle presenti nei comunicati stampa dedicati alle suddette offerte[27] e nelle inserzioni pubblicitarie presenti su siti *web* terzi[28].

22. Si vedano, a titolo esemplificativo, le seguenti immagini relative alle offerte "Giga 70" e "Giga 100" tratte dal profilo Twitter di Iliad:

Figura 1 - Comunicazione commerciale presente sul profilo Twitter di Iliad in data 18/01/2021 relativa all'Offerta "Giga 70"

Figura 2 - Comunicazione commerciale presente sul profilo Twitter di Iliad in data 02/03/2021 relativa all'Offerta "Giga 100"

[26] *[Cfr. Doc. 23 cit., All.ti 1d), 2g), 3e) e Doc. 24 cit., All. 4f).]*

[27] *[Cfr. Doc. 2 cit., All.ti 2, 3 e 4.]*

[28] *[V. Doc. 23 cit., All.ti 2 e), 3 d) e Doc. 24 cit., All. 4 d).*
]

23. Con riferimento alla pubblicità delle suddette offerte promossa attraverso altri canali pubblicitari, quali pagine del sito *web* di Iliad, *spot* televisivi, cartellonistica stradale, *simbox*, volantini, *e-mail* e SMS, sono state utilizzate, invece, locuzioni decettive che non fanno specifico riferimento alla rete 5G dell'operatore.

24. In particolare, nella *home page* del sito *web* di Iliad, pagina di primo contatto commerciale con i consumatori, sono pubblicizzate le offerte dell'operatore, conferendo enfasi grafica alla inclusione nelle stesse della tecnologia 5G, laddove presente, attraverso l'immagine principale che contiene la frase "*5G incluso*"[29]. Per il *disclaimer* sui limiti di utilizzo di tale tecnologia è utilizzata la seguente frase "*5G ove disponibile/accessibile dal dispositivo. Maggiori informazioni sulle città coperte e i dispositivi abilitati qui*"[30]. Tale frase è posta, insieme ad altre note legali, solo in calce a tale pagina ed è quindi raggiungibile solo con numerosi *scroll* dello schermo; inoltre, sono stati utilizzati caratteri di dimensioni molto piccole, significativamente ridotte rispetto al risalto grafico utilizzato per il *claim* "*5G incluso*".

25. Anche la pubblicità contenuta nella pagina *web* del sito di Iliad dedicata alla presentazione di ciascuna offerta (pagina di secondo contatto con il consumatore) enfatizza la possibilità di navigare con tecnologia 5G attraverso l'immagine principale che contiene la frase "*5G incluso*" e riporta, sotto tale immagine, la seguente nota legale: "*5G ove disponibile/accessibile dal dispositivo* […]".

Figura 3 – Comunicazione commerciale relativa all'Offerta "Flash 100 5G" presente sul sito Iliad in data 30/03/2021

[29] *[Cfr. Doc. 2 - Segnalazione di TIM del 31/03/2021, pag. 9.]*
[30] *[Cfr. Doc. 74 cit., pag. 8.]*

26. Solo alla fine della pagina è riportato il *link* "*scopri i dispositivi compatibili e la copertura*", che consente di avere informazioni di maggiore dettaglio sulla copertura territoriale della rete 5G di Iliad e sui dispositivi compatibili con tale specifica rete dell'operatore, ma che è raggiungibile solo attraverso numerosi *scroll* dello schermo, dopo la sezione che enfatizza le prestazioni del 5G e la sezione relativa alla parte "Internazionale" dell'offerta[31].

27. Negli *spot* TV dedicati alle suddette offerte, l'informativa in questione è riportata all'interno di una ampia nota legale posta in calce all'immagine che sintetizza le principali condizioni dell'offerta. Tale testo, scritto con caratteri molto piccoli, riporta, per quel che qui rileva, il seguente testuale richiamo: "*5G disponibile su dispositivi abilitati e nelle aree coperte da 5G […]. Più info su copertura e dispositivi su iliad.it*"[32]. Si veda a titolo esemplificativo il seguente fermo immagine relativo allo spot TV dell'offerta Flash 70:

Figura 4 – Spot TV relativo all'Offerta "Giga 70"

[31] *[Cfr. Doc. 24 cit., All. 7.]*

[32] *[Cfr. Doc. 23 cit., All.ti 1c, 2c, 3c e Doc. 24 cit., All. 4c.]*

28. Anche per le *simbox* relative alle Offerte "Giga 70", "Flash 100 5G" e "Giga 100" risulta utilizzata la frase "*5G ove disponibile/accessibile dal dispositivo* […]"[33].

29. Nella cartellonistica stradale utilizzata per la promozione delle offerte in questione risulta riportata in fondo al cartellone, con caratteri molto più piccoli rispetto al *claim* principale e al logo "*5G incluso*", la seguente dicitura: "*5G disponibile su dispositivi abilitati e nelle aree coperte da 5G […]. Più info su copertura e dispositivi su iliad.it*"[34].

Figura 5 – Cartellonistica stradale relativa all'Offerta "Giga 70"

30. Il medesimo *disclaimer* risulta impiegato dal professionista anche per i volantini pubblicitari relativi alle suddette offerte presenti nei punti distributivi Iliad[35].

---

[33] *[Cfr. Doc. 23 cit., All.ti 2b, 3b e Doc. 24 cit., All. 4b. Diversamente, la simbox dell'offerta Flash 70 non riporta alcun disclaimer: v. Doc. 23 cit., All. 1b.]*

[34] *[Cfr. Doc. 23 cit., All. 2d.]*

[35] *[Cfr. Doc. 23 cit., All.ti 2b, 3b e Doc. 24 cit., All. 4b.]*

31. Inoltre, le *e-mail* e gli SMS inviati agli ex utenti Iliad per pubblicizzare l'offerta "Flash 100 5G" contenevano le seguenti diciture: "*5G ove disponibile/accessibile dal dispositivo. Maggiori informazioni sulle città coperte e sui dispositivi abilitati qui*" e "*5G ove disponibile/accessibile dal dispositivo*"[36].

32. Anche nelle "sintesi contrattuali" relative alle offerte in questione si fa generico riferimento alla necessità di "dispositivi abilitati" alla rete 5G, senza indicare chiaramente che l'abilitazione riguarda specificamente il 5G supportato dalla rete di Iliad[37].

33. È emerso, inoltre, che i dispositivi compatibili con la rete 5G di Iliad alla data di lancio delle offerte suindicate appartenevano a cinque case produttrici di *smartphone* omologati alla rete di quinta generazione (Huawei, Oppo, Xiaomi, Motorola e Nokia), che non includevano i dispositivi di maggiore diffusione nel mercato italiano (quali Samsung e Apple), alcuni dei quali, tuttavia, risultavano in vendita sul sito *web* del professionista, ove erano presentati con in evidenza il tag "*5G*"[38]. Ad esempio, era in vendita l'iPhone 12 Pro Max della Apple, e la sua compatibilità con il 5G era messa in evidenza tramite il *tag* 5G nella vetrina degli apparati in vendita e nella scheda di dettaglio del prodotto. Tuttavia, il dispositivo citato non era incluso nell'elenco degli *smartphone* compatibili con la rete 5G di Iliad.

34. Risulta, ancora, che Iliad ha ricevuto reclami relativi alla fruizione dei servizi in 5G. A titolo esemplificativo, si veda il *report* del reclamo di un utente che aveva acquistato l'offerta "Flash70" e che era in possesso di un dispositivo iPhone Pro-Max 12 che stava pagando a rate: l'operatore del *call center* che ha gestito il reclamo riferisce della contrarietà manifestata dal cliente perché il telefono acquistato non riesce ad utilizzare la rete 5G e che, dopo aver comunicato quali erano i dispositivi che supportavano (all'epoca) la rete 5G di Iliad, tra cui non era incluso quello in possesso del cliente, quest'ultimo avrebbe risposto che la pubblicità ometteva questa informazione[39].

35. Con riferimento alle comunicazioni pubblicitarie relative alle offerte lanciate da Iliad successivamente all'avvio del presente procedimento e, in particolare, alle offerte denominate "Flash 120" e "Giga 120" avviate a partire dal 25 maggio 2021, è emerso che Iliad ha modificato il testo della nota legale come segue: "*Il 5G è disponibile su dispositivi compatibili con la rete iliad e nelle aree coperte da rete 5G iliad. Maggiori informazioni su copertura e dispositivi al link www.iliad.it/offerta-iliad-flash120-999.html*"[40]. Inoltre, negli *spot* TV è stato ingrandito il carattere utilizzato per la nota legale fino a 2 punti in più rispetto ai precedenti e nella pagina *web* di presentazione delle offerte il *disclaimer* è stato collocato in posizione più visibile[41].

36. È emerso, inoltre, che nella *home page* del sito *web* di Iliad attualmente sono pubblicizzate le offerte dell'operatore, conferendo enfasi grafica alla inclusione nelle stesse della tecnologia 5G, laddove presente, mentre il *disclaimer* sui limiti di utilizzo di tale tecnologia, nella nuova formulazione adottata dal professionista, continua ad essere posto solo in calce a tale pagina, insieme ad altre note legali ed utilizzando caratteri di dimensioni molto piccole, significativamente ridotte rispetto al risalto grafico utilizzato per il *claim* "5G incluso"[42].

Figura 6 – *Homepage* del sito *web* di Iliad in data 11/01/2022

---

[36] *[Cfr. Doc. 24 cit., All.ti 8a, 8b, 8c.]*

[37] *[Cfr. Doc. 2 cit., All.ti 5, 6 e 7.]*

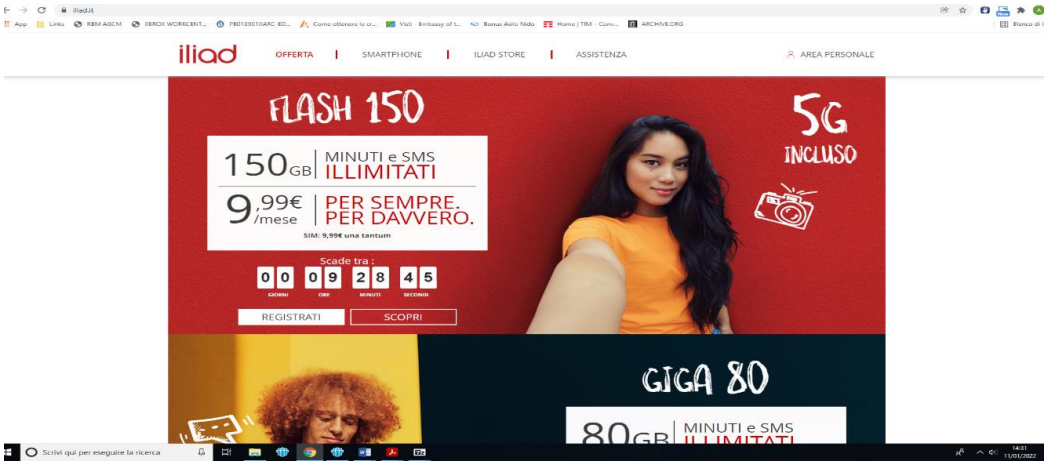
[38] *[Cfr. Doc. 1 - Segnalazione U.Di.Con. del 31/03/2021, All. 1.]*

[39] *[Cfr. Doc. 24 cit., All. 5 "Reclami 5G", pag. 1, riga 1.]*

[40] *[Precisamente, la nuova formulazione della nota legale è stata utilizzata nelle pagine web dedicate alla trasparenza tariffaria e nei documenti di sintesi contrattuale, negli spot TV, nella pubblicità esterna su cartellonistica, nei pannelli espositivi e nelle immagini statiche presenti presso i punti distributivi Iliad, nei volantini pubblicitari, nei post su social network Instagram, Facebook e Twitter, nell'immagine di presentazione dell'offerta sulle simbox.]*

[41] *[Cfr. Doc. 20 - Comunicazione di Iliad del 26 maggio 2021.]*

[42] *[Cfr. Doc. 20 cit., All. 1 e Doc. 60 - Verbale di acquisizione documentale del 11/01/2022, relativo all'estrazione di alcune pagine web del sito internet di Iliad.]*

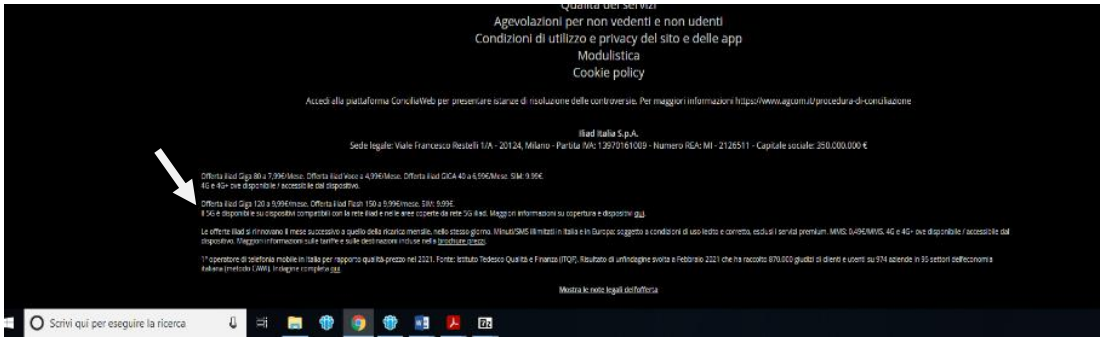

iliad
OFFERTA
SMARTPHONE
ILIAD STORE
ASSISTENZA
AREA PERSONALE
FLASH 150
150GB | MINUTI e SMS ILLIMITATI
9,99€ /mese | PER SEMPRE. PER DAVVERO.
SIM: 9,99€ una tantum
Scade tra:
00 GIORNI 09 ORE 28 MINUTI 45 SECONDI
REGISTRATI
SCOPRI
5G INCLUSO
GIGA 80
80GB | MINUTI e SMS ILLIMITATI

80GB | MINUTI e SMS ILLIMITATI
7,99€ /mese | PER SEMPRE. PER DAVVERO.
SIM: 9,99€ una tantum
REGISTRATI
SCOPRI
VOCE
MINUTI e SMS ILLIMITATI
4,99€ /mese
PER SEMPRE. PER DAVVERO.
SIM (una tantum): 9,99€
REGISTRATI
SCOPRI
99%
il servizio 4G iliad copre il 99% della popolazione su tutto il territorio nazionale.
Scopri di più
1° operatore
di telefonia mobile in Italia per rapporto qualità-prezzo secondo ITQF.
Scopri di più

OFFERTE PER TUTTI
PER SEMPRE, PER DAVVERO
OFFERTE CHE NON CAMBIANO NEL TEMPO
SENZA VINCOLI E COSTI NASCOSTI
SERVIZI INCLUSI GRATUITI
ATTIVAZIONE IN SOLI 3 MINUTI

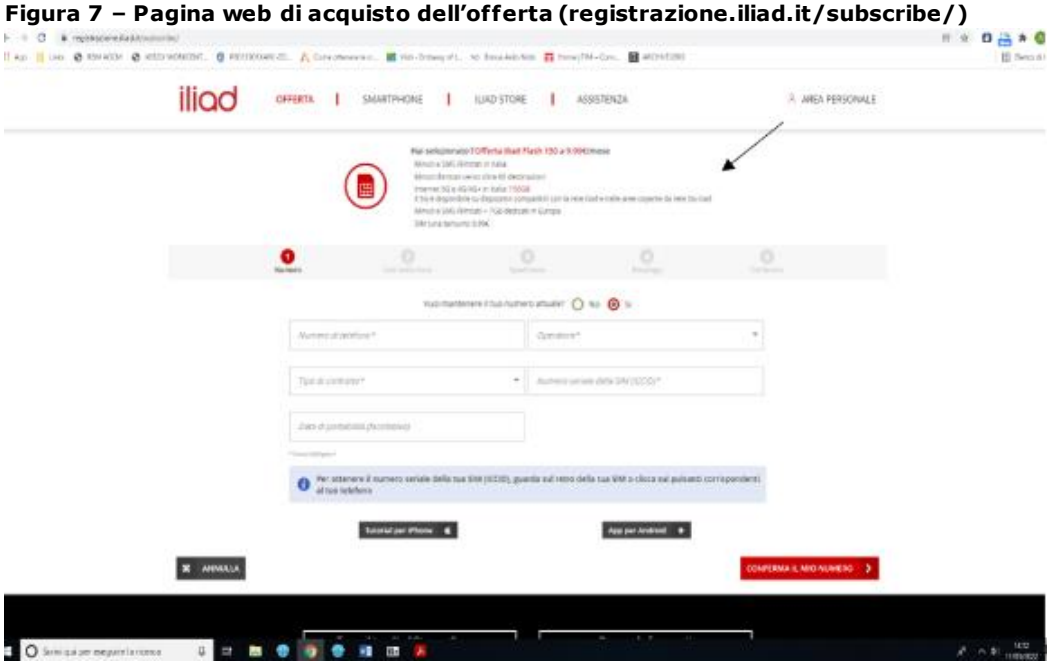
iPhone 13 Pro
Scopri di più
Acquista ora

Trova il tuo iliad Store o Corner
Domande frequenti
Segui la #Rivoluzioneiliad su
I TUOI SERVIZI
Area Personale
Assistenza
Ricarica
Verifica copertura
Iliad Store
Contattaci
TERMINI E CONDIZIONI
Condizioni Generali di Contratto
Sintesi contrattuale
Informativa Privacy
Roaming
Trasparenza Tariffaria
Brochure Prezzi
Tariffe SMS bancari
Carta dei servizi
Qualità dei servizi
Agevolazioni per non vedenti e non udenti
ILIAD
Chi siamo
Stampa
Lavora con noi
Iniziative solidali



37. La nuova formulazione della nota legale ("*Il 5G è disponibile su dispositivi compatibili con la rete iliad e nelle aree coperte da rete 5G iliad*") risulta presente anche nella pagina *web* dedicata all'acquisto della singola offerta, accessibile al consumatore direttamente dalla *home page* del sito di Iliad cliccando sull'icona "registrati", pur in assenza di alcun *link* di accesso diretto alle informazioni di maggiore dettaglio sulle aree geografiche coperte dalla rete 5G di Iliad e sull'elenco degli *smartphone* compatibili con tale rete[43].

Figura 7 – Pagina web di acquisto dell'offerta (registrazione.iliad.it/subscribe/)



ii) Condotta sub B)

38. Quanto alla condotta *sub* B), è emerso che Iliad ha utilizzato il *claim* "*100 giga, minuti e sms illimitati in Italia e Europa*", che non distingue i limiti di utilizzo dei giga in Italia e in Europa, solamente in un SMS di *winback* del 9 marzo 2021[44] che proponeva l'offerta "Flash 100 5G". Tale messaggio pubblicitario non è stato utilizzato, invece, nelle *email* inviate nei giorni 9-12 marzo 2021 agli stessi destinatari del predetto SMS, per promuovere la stessa offerta. Inoltre, il 26 marzo 2021, in prossimità della scadenza dell'offerta Flash 100 5G, il professionista ha inviato ai destinatari del citato SMS un altro messaggio, che contiene una formulazione nella parte relativa al traffico dati che distingue i GB destinati all'Europa da quelli destinati all'Italia ("*100GB (+6GB in Europa)*")[45].

3) Le argomentazioni difensive di Iliad

i) Condotta sub A)

39. In via preliminare, il professionista rileva che l'omessa o carente informativa sulla copertura territoriale della rete 5G sarebbe stata contestata ad Iliad solo nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria e non anche nella comunicazione di avvio del procedimento, e che su tale aspetto non sarebbe stato consentito un pieno

---

43 *[Cfr. Doc. 34 - Integrazione della segnalazione di TIM del 06/08/2021 e Doc. 60 cit.]*

44 *[Cfr. Doc. 23 cit., pag. 13 e Doc. 24 cit., All. 8a.]*

45 *[Cfr. Doc. 23 cit. e Doc. 24 cit., All.ti 8b e 8c.]*

esercizio del diritto di difesa. Il professionista eccepisce, dunque, che tale profilo debba essere escluso dall'oggetto del procedimento[46].

40. Nel merito, Iliad sostiene di aver sempre fornito un'informativa chiara ed immediatamente percepibile delle limitazioni attinenti ai servizi con tecnologia 5G, in tutte le comunicazioni commerciali relative alle offerte che includevano tale tecnologia.

41. In particolare, il *disclaimer* "*5G ove disponibile/accessibile dal dispositivo*" sarebbe stato presente nelle pagine *web* del proprio sito *Internet* di presentazione delle offerte; negli spot TV tale informativa sarebbe stata fin dal principio chiaramente visibile e percepibile dal telespettatore, in quanto essa era riportata: *i)* in maniera fissa per tutto il tempo in cui restava visualizzato il pannello con le condizioni dell'offerta; *ii)* con carattere nero su sfondo bianco; *iii)* all'interno di una più ampia nota legale che, comunque, restava nel suo complesso concisa; *iv)* con caratteri aventi una grandezza adeguata a consentirne un'effettiva e chiara lettura da parte del telespettatore. Anche in riferimento alla pubblicità diffusa mediante le *simbox*, volantini pubblicitari e cartellonistica stradale, l'operatore evidenzia la presenza dell'informativa e la relativa chiarezza e percepibilità da parte del consumatore. Inoltre, nelle comunicazioni commerciali *on-line* sarebbe stato presente anche un *link*, che consentiva al consumatore di atterrare nella pagina contenente l'elenco dei dispositivi compatibili e delle città coperte dalla rete 5G di Iliad, mentre, per le comunicazioni *off-line*, sarebbe stata indicata la pagina *web* su cui ottenere tali dettagli[47].

42. Con riferimento alla totale omissione informativa contestata in relazione alle comunicazioni commerciali contenute nei comunicati stampa delle offerte in questione, nei profili *social* dell'operatore e nei *banner* pubblicitari presenti su siti *web* terzi, il professionista eccepisce che: *(i)* il comunicato stampa non potrebbe essere considerato un mezzo pubblicitario, dal momento che non ha alcuna forma di diffusione tra i consumatori, ma è essenzialmente inviato solamente a soggetti professionali e della stampa[48]; *(ii)* per le comunicazioni pubblicitarie contenute nei profili *social* dell'operatore e nelle inserzioni pubblicitarie presenti su siti *web* terzi, troverebbe applicazione l'articolo 22, comma 3, del Codice del Consumo, per cui le limitazioni di spazio del mezzo di comunicazione impiegato non consentirebbero di qualificare l'omissione come ingannevole (peraltro, i predetti mezzi pubblicitari rinviavano alla presentazione dell'offerta sul sito *web* di Iliad, che conteneva il *disclaimer* sulle condizioni di utilizzo delle offerte in 5G)[49].

43. Iliad evidenzia, inoltre, che le tre segnalazioni contenute nel fascicolo istruttorio non contesterebbero, se non marginalmente, la chiarezza e percepibilità delle note legali sulle condizioni di utilizzo delle offerte in 5G, né una tale contestazione sarebbe pervenuta dai singoli consumatori, non essendoci segnalazioni all'Autorità, né reclami pervenuti a Iliad in tal senso. Tali circostanze, secondo il professionista, dovrebbero essere tenute in considerazione nella valutazione della completezza e percepibilità delle note legali in questione[50].

44. Iliad ha sottolineato, altresì, come la possibilità di fruire dei servizi 5G attraverso i diversi modelli di *smartphone* sia un processo in evoluzione, perché l'abilitazione dei dispositivi all'utilizzo della tecnologia 5G avviene, per le diverse reti 5G, a seguito di test e *release* con i relativi produttori. Si tratterebbe, tuttavia, di una circostanza sostanzialmente neutra ed irrilevante ai fini della scelta commerciale dei consumatori, i quali dovrebbe essere adeguatamente informati degli *smartphone* abilitati al 5G in generale, mentre non assumerebbe alcun rilievo il fatto che tale abilitazione riguardi specificamente la rete 5G di Iliad[51].

45. In ogni caso, in tutte le comunicazioni commerciali la dicitura utilizzata dal professionista avrebbe fatto esplicitamente riferimento ad una limitazione con riguardo ai dispositivi abilitati e alla disponibilità geografica del servizio 5G e non sarebbe stato logicamente possibile ipotizzare che tali limitazioni non si riferissero alla rete 5G di Iliad, dal momento che il *disclaimer* è inserito all'interno di un'offerta di Iliad.

46. In merito alla circostanza che il consumatore avrebbe potuto acquistare sul sito *web* di Iliad dispositivi che presentavano tra le proprie caratteristiche tecniche l'abilitazione alla navigazione sulla rete 5G (come l'iPhone 12) ma che non avevano tale funzionalità attiva per la rete 5G di Iliad, il professionista evidenzia che si tratta di schede tecniche di prodotto, il cui contenuto informativo è predisposto dalla casa produttrice (Apple), e che non hanno alcun collegamento con le offerte 5G di Iliad[52].

47. Infine, con riferimento alle offerte Flash 120 e Giga 120 lanciate il 25 maggio 2021 e le cui comunicazioni commerciali sono state oggetto di modifiche rispetto alle offerte precedenti alla luce delle contestazioni contenute nella comunicazione di avvio del presente procedimento, il professionista contesta quanto affermato nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria circa l'assenza - nella pagina *web* dedicata all'acquisto della singola offerta – di un *link* di accesso diretto alle informazioni di dettaglio sui dispositivi compatibili con la rete 5G di Iliad e sulla

---

46 *[Cfr. Doc. 74 cit. pag. 2 e ss.]*
47 *[Cfr. Doc. 74 cit. pagg. 4 -5.]*
48 *[Cfr. Doc. 74 cit. pag. 7.]*
49 *[Ibidem.]*
50 *[Cfr. Doc. 74 cit. pag. 3 e ss.]*
51 *[Cfr. Doc. 74 cit. pag. 6.]*
52 *[Cfr. Doc. 74 cit. pag. 8.]*

copertura geografica, nonché circa l'inidoneità della nota legale contenuta in calce all'homepage a fornire adeguata informativa sulle limitazioni delle offerte in 5G. In relazione al primo aspetto, Iliad richiama il contenuto delle pagine *web* di presentazione della singola offerta ed il *link* ivi contenuto[53]. Con riferimento al secondo aspetto, Iliad rileva, preliminarmente, che l'homepage non sarebbe da considerarsi come il primo contatto commerciale con l'utente in merito alle singole offerte, le quali sono infatti descritte nelle successive pagine, e che, comunque, sarebbe pacifico che essa comprenda anche la nota sulle limitazioni alla fruizione dei servizi 5G, la cui piena percezione non apparirebbe contestabile, tenuto conto non solo del carattere utilizzato, ma anche del fatto che non vi sono limiti di tempo per la sua lettura da parte del consumatore[54].

ii) Condotta sub B)

48. Iliad ritiene che il testo dell'SMS del 9 marzo 2021 non fosse idoneo ad ingenerare confusione nel consumatore e ad indurlo a scelte commerciali che non avrebbe altrimenti effettuato. Infatti, tenuto conto della struttura della frase in questione ("*100GB, minuti ed SMS illimitati in Italia ed Europa*"), il riferimento a "*in Italia e in Europa*" sarebbe da ricollegarsi non già al traffico dati di 100 GB (collocato all'inizio della frase), bensì ai minuti ed agli SMS disponibili. Inoltre, rileverebbe altresì il fatto che gli utenti destinatari del suddetto SMS hanno ricevuto anche un'email dalla formulazione ancor più inequivocabile sui limiti di navigazione in Europa. Peraltro, qualora avesse voluto attivare l'offerta, il consumatore avrebbe dovuto accedere al sito *web* di Iliad, che indicava chiaramente la disponibilità di GB all'estero[55].

49. A tale riguardo, il professionista ritiene che rileverebbe anche l'assenza di segnalazioni inviate all'Autorità da parte di singoli consumatori e l'assenza di reclami ricevuti da Iliad su tale aspetto.

iii) Ulteriori argomentazioni difensive

50. Iliad ritiene che, laddove l'Autorità ravvisi una violazione delle disposizioni del Codice del Consumo, essa comunque non dovrebbe condurre all'irrogazione di una sanzione amministrativa o, tutt'al più, all'irrogazione di una sanzione simbolica[56].

51. Sul punto, rileverebbero le azioni immediatamente poste in essere dalla società per rimuovere i profili di criticità indicati nella comunicazione di avvio del procedimento, unitamente all'atteggiamento collaborativo tenuto dalla società nel corso dell'istruttoria.

52. Il professionista evidenzia, inoltre, che sarebbe limitata sia la durata delle due condotte, dal momento che la condotta *sub* A) sarebbe cessata il 26 maggio 2021 e la condotta B) sarebbe istantanea, sia la relativa gravità, visto l'esiguo numero di reclami per la condotta *sub* A), l'assenza di reclami per la condotta *sub* B) e che le offerte erano indirizzate solo alla quota, molto minoritaria, di utenti interessati alla sottoscrizione di servizi 5G. A tale riguardo, Iliad ha sottolineato, altresì, che il presente procedimento rappresenterebbe la prima istruttoria avente ad oggetto i messaggi commerciali relativi ai servizi 5G, una questione su cui non erano mai state fornite indicazioni, né da un punto di vista normativo, né attraverso decisioni dell'Autorità, sulle modalità o sui criteri di comunicazione dei limiti di fruizione dei servizi 5G.

53. Infine, Iliad evidenzia come ulteriori circostanze attenuanti sia quella di essere un operatore di rete mobile nuovo entrante, che sta sostenendo investimenti particolarmente ingenti, con un bilancio che mostra una perdita di esercizio molto significativa, sia quella di non essere mai stato destinatario di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità.

4) Le argomentazioni delle parti segnalanti

54. L'Associazione U.Di.Con. ha segnalato che sul sito *web* di Iliad erano in vendita dispositivi *smartphone* abilitati alla navigazione in 5G, come l'iPhone 12 Pro Max della Apple, e che tale caratteristica era messa in evidenza tramite il *tag* 5G nella vetrina degli apparati in vendita e nella scheda di dettaglio del prodotto. Tuttavia, il dispositivo citato non era incluso nell'elenco degli *smartphone* compatibili con la rete 5G di Iliad. U.Di.Con. ritiene che tale circostanza possa costituire un vizio di trasparenza a danno dei consumatori, i quali avrebbero potuto procedere ad acquisti sulla base di informazioni falsate o dell'errato convincimento che lo *smartphone* in questione, supportando il 5G, potesse essere utilizzato sulla stessa rete di Iliad che offriva piani inclusivi della stessa tecnologia, soprattutto se il processo di acquisto veniva affrettato da offerte, come quella citata, sottoscrivibili solo per un periodo limitato di tempo[57].

55. L'Associazione Confconsumatori ha segnalato che Iliad pubblicizzava l'offerta "Flash 100" enfatizzando la possibilità di utilizzare la nuova tecnologia 5G, che costituiva l'elemento trainante del primo contatto commerciale. Tuttavia, i dispositivi abilitati a navigare sulla rete 5G di Iliad sarebbero stati di un numero molto ridotto rispetto alla più vasta gamma dei dispositivi presenti sul mercato e tra questi non sarebbero stati inclusi nemmeno quelli più noti e diffusi (come iPhone e Samsung). I messaggi pubblicitari utilizzati da Iliad non contenevano alcun *disclaimer*, oppure,

---

53 *[Cfr. Doc. 74 cit. pag. 10.]*
54 *[Cfr. Doc. 74 cit. pag. 11.]*
55 *[Cfr. Doc. 74 cit. pagg 11-12.]*
56 *[Cfr. Doc. 74 cit. pag. 12 e ss.]*
57 *[Cfr. Doc. 1 cit.]*

laddove presente, questo sarebbe stato privo di rilevanza o non agevolmente visibile (come l'informativa contenuta nel sito *web* dell'operatore, a cui il consumatore poteva arrivare solo dopo diverse interazioni e non fin dal primo contatto). Anche la procedura di acquisto dell'offerta in questione tramite *web* riportava solo una generica frase ("*Internet 5G ove disponibile/accessibile dal dispositivo*"). Confconsumatori ritiene, inoltre, che la soglia di attenzione del consumatore veniva abbassata anche per le modalità di presentazione dell'offerta, la quale era disponibile solo per un tempo limitato. Pertanto, il consumatore rischiava di acquistare un dispositivo abilitato alla navigazione in 5G e di attivare l'offerta 5G di Iliad senza tuttavia poter usufruire di questa tecnologia più performante. Il segnalante evidenzia, inoltre, che tale problematica sarebbe stata nota al professionista dal momento che alcuni clienti avrebbero espresso le proprie lamentele direttamente a Iliad. Infine, Confconsumatori segnala l'ingannevolezza del claim "*100GB, minuti e SMS illimitati in Italia ed Europa*", dal momento che la formula utilizzata lasciava intendere che l'intero pacchetto era valido anche in Europa mentre, in realtà, in caso di connessione da altri Paesi europei il traffico incluso nell'offerta era di soli 6 GB[58].

56. L'operatore TIM ha segnalato l'omesso riferimento alle condizioni necessarie per poter usufruire della navigazione in 5G – consistenti nella copertura territoriale della rete 5G di Iliad e nel possesso di uno *smartphone* compatibile con tale specifica rete dell'operatore – nelle offerte promosse da Iliad e che, laddove invece era rinvenibile un tal richiamo, esso sarebbe stato scarsamente visibile a livello grafico e, comunque, decettivo nei contenuti, lasciando intendere che le limitazioni alla fruizione della rete 5G inclusa nell'offerta dipendevano dall'abilitazione del dispositivo, senza far capire che afferivano alla compatibilità del dispositivo abilitato con la rete 5G di Iliad. L'effetto decettivo sarebbe stato aggravato dal fatto che Iliad nel proprio *store on line* commercializza anche dispositivi 5G (segnatamente all'inizio del 2021 la linea di punta iPhone12) senza specificare che non sono utilizzabili sulla sua rete. TIM evidenzia, inoltre, che il mancato tempestivo adeguamento tecnologico della rete di Iliad sarebbe stato contrario alla diligenza professionale che era lecito attendersi da un operatore del calibro di Iliad. In relazione all'offerta "Flash 100", TIM ha segnalato che Iliad avrebbe inviato ad ex clienti SMS ed *email* promozionali contenenti il *claim* "*100 giga, minuti e sms illimitati in Italia e Europa*". Tale messaggio avrebbe lasciato intendere che i cento giga oggetto dell'offerta erano interamente utilizzabili anche per il traffico dati europeo mentre i giga destinati al roaming europeo erano solo sei[59].

57. TIM, nella propria memoria conclusiva, evidenzia che la nuova formulazione della nota legale adottata da Iliad successivamente all'avvio del presente procedimento, per le campagne relative alle offerte "Flash 120" e "Giga 120", non può essere ritenuta in sé sufficiente a trasmettere ai consumatori un'informativa chiara ed esaustiva dal momento che la frase "*il 5G è disponibile su dispositivi compatibili con la rete Iliad*" non esplicita il riferimento alla rete "5G" di Iliad e il fatto che tale rete, a differenza di quella degli altri operatori di mercato, non è in grado di interagire con tutti i *device* astrattamente compatibili con le reti 5G[60].

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

58. In data 8 febbraio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa mediante sito *web* e profili *social* dell'operatore, nonché per via televisiva, via sms e mediante posta elettronica, nonché ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, poiché la condotta riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni.

59. Con parere pervenuto in data 8 marzo 2022, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, evidenziando che "*con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni ricevute tramite e-mail, SMS o lette nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate*" e, pertanto, la suddetta Autorità ritiene che "*allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati da Iliad siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità*".

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

60. Il presente provvedimento concerne le seguenti due condotte poste in essere dalla società Iliad nell'ambito della commercializzazione delle proprie offerte di servizi di telefonia mobile con tecnologia 5G inclusa:

Condotta *sub* A): omissioni e carenze informative nelle comunicazioni promozionali delle proprie offerte, le quali indicano le condizioni principali in termini di volumi di traffico e di prezzo, e ne enfatizzano la compatibilità con la più recente tecnologia 5G, laddove inclusa, ma omettono o presentano in posizione difficilmente accessibile per il consumatore l'indicazione delle condizioni indispensabili per usufruire di tale tecnologia, quali la copertura territoriale

---

58 *[Cfr. Doc. 4 – Segnalazione di Confconsumatori.]*

59 *[Cfr. Doc. 2 cit.]*

60 *[Cfr. Doc. 73 cit.]*

della rete 5G di Iliad ed il possesso di un dispositivo compatibile con la specifica tecnologia 5G supportata dalla rete dell'operatore, oppure richiamano tali condizioni attraverso l'uso di locuzioni confusorie e decettive;

Condotta *sub* B): in relazione all'offerta "Flash 100 5G", adozione del messaggio pubblicitario "*100 giga, minuti e sms illimitati in Italia e Europa*", il quale lascerebbe intendere che i cento giga inclusi nell'offerta valgono anche per il traffico dati in Europa, mentre i giga effettivamente destinati al *roaming* europeo sono solo sei.

61. In via preliminare, occorre evidenziare che, contrariamente a quanto sostenuto da Iliad nella propria memoria conclusiva, nella comunicazione di avvio del procedimento è stata contestata al professionista l'omissione e/o la difficile accessibilità per il consumatore alle informazioni relative alle condizioni necessarie per utilizzare la tecnologia 5G inclusa nelle offerte, specificando espressamente che tali condizioni consistono sia nella copertura geografica della rete Iliad con tecnologia 5G, sia nel possesso di uno *smartphone* compatibile con tale specifica rete. Nella citata comunicazione si legge, infatti, testualmente, che la carenza informativa riguarda: "*le condizioni indispensabili per usufruire di tale tecnologia* [quella 5G]*, quali la copertura territoriale della rete 5G di Iliad ed il possesso di un dispositivo compatibile con la specifica tecnologia 5G supportata dalla rete dell'operatore*"[61] [enfasi aggiunta]. In un ulteriore passaggio della citata comunicazione, si legge testualmente che: "(...) *sarebbe stata del tutto omessa l'informativa relativa alla copertura territoriale della rete 5G di Iliad ed al possesso di uno smartphone compatibile con la specifica tecnologia 5G supportata dalla rete dell'operatore, quali condizioni necessarie per poter usufruire della navigazione con tecnologia 5G inclusa nell'offerta*"[62] [enfasi aggiunta]. Ad ulteriore dimostrazione che il profilo informativo relativo alla copertura geografica della rete con tecnologia 5G di Iliad è stato fin dal principio oggetto del presente procedimento, si richiamano sia le misure proposte negli impegni presentati dal professionista (non accolti dall'Autorità)[63], sia il contenuto delle audizioni con il professionista[64], che hanno fatto sempre riferimento sia al profilo informativo sui dispositivi compatibili con la rete 5G di Iliad che a quello sulla copertura geografica di tale rete.

62. Ciò precisato, le evidenze agli atti consentono di ritenere le condotte sopra descritte in violazione del Codice del Consumo per i motivi che seguono.

i) Condotta sub A)

63. La documentazione in atti dimostra che all'interno delle comunicazioni promozionali relative alle offerte "Flash 70", "Giga 70", "Flash 100 5G" e "Giga100", inserite nei profili *social* dell'operatore, nei relativi comunicati stampa e nelle inserzioni pubblicitarie presenti su siti *web* terzi, Iliad ha del tutto omesso l'informativa sui limiti di utilizzo di tali offerte, consistenti nella necessità, al fine di poter usufruire della rete di quinta generazione, della copertura territoriale della rete 5G di Iliad e del possesso di uno *smartphone* compatibile con tale specifica rete dell'operatore. Le informazioni in questione rivestono carattere essenziale ai fini di una decisione di natura commerciale consapevole da parte del consumatore, trattandosi di condizioni indispensabili per poter usufruire dei servizi con tecnologia 5G inclusi nelle offerte, in mancanza delle quali il consumatore potrebbe non veder soddisfatte le proprie aspettative in merito ai benefici prestazionali derivanti dall'adesione all'offerta stessa, come promessi dall'indicazione dell'inclusione del 5G.

64. A tale riguardo, non può essere accolta la tesi di Iliad secondo cui l'omissione informativa delle comunicazioni commerciali presenti nei profili *social* dell'operatore e nelle inserzioni pubblicitarie su siti *web* terzi sarebbe giustificata da presunti limiti di spazio connessi alla natura del mezzo di comunicazione utilizzato. Anche a voler accogliere l'argomento, infatti, nei messaggi in questione non era presente alcun richiamo specifico ad altro mezzo per verificare le condizioni di fruibilità del 5G. La tesi di Iliad, inoltre, è stata smentita dallo stesso operatore, che ha integrato le informazioni contenute nelle pubblicità presenti nei profili *social*, a seguito dell'avvio del presente procedimento, in relazione alle campagne promozionali delle offerte "Flash 120" e "Giga 120"[65].

65. Appare priva di pregio, altresì, l'eccezione sollevata in merito al fatto che i comunicati stampa delle offerte in questione non costituiscono una comunicazione pubblicitaria. A tale riguardo, si rileva che una valutazione del contenuto di tali comunicati stampa consente di affermare la sussistenza di una finalità anche promozionale (e non meramente informativa) degli stessi, chiaramente deducibile dalle espressioni utilizzate nei titoli di tali comunicati[66] e nel corpo del testo[67]. Si ritiene che tale contenuto sia teso a promuovere l'interesse del potenziale destinatario e quindi la vendita del prodotto pubblicizzato o comunque l'immagine del professionista. Peraltro, i potenziali destinatari di tali comunicati non sono solo soggetti professionali e la stampa, così come sostenuto da Iliad, dal momento che i comunicati stampa sono accessibili anche al consumatore attraverso il sito *web* del professionista.

---

61 *[Cfr. Doc. 5 cit., par. II.1 (pag. 2).]*

62 *[Cfr. Doc. 5 cit., par. II.3 (pag. 2).]*

63 *[Cfr. Doc. 48 cit.]*

64 *[Cfr. Doc. 46 cit., pag. 3 (righe 27 e 28), dove - nell'illustrare una delle misure proposte come impegno - il professionista precisa di non aver tenuto conto della residenza del cliente in una zona priva della copertura della rete 5G di Iliad, né del possesso di un dispositivo non compatibile con tale rete, ossia di entrambi i profili oggetto della contestata carenza informativa.]*

65 *[Cfr. Doc. 20 cit, All.ti 17, 18 e 19.]*

66 *[Cfr. "Iliad stupisce ancora", "Iliad flash 100 5G inattesa e sensazionale".]*

67 *[Cfr. "La trasparenza e la qualità offerte da Iliad hanno conquistato in meno di 3 anni oltre 6,5 milioni di utenti, che hanno scelto le offerte generose dell'operatore pronto a stupire nuovamente con la prima offerta in Italia con 5G incluso a meno di 10 euro. Un'offerta […] che non ha eguali sul mercato come indicato dalla seguente tabella [sottolineatura aggiunta]"]*

66. Con riferimento alle comunicazioni commerciali contenute nei restanti canali pubblicitari utilizzati dal professionista (sito *web*, TV, cartellonistica stradale, volantini, *simbox*, *email* e SMS), si ritiene che le locuzioni utilizzate da Iliad, prima dell'avvio del presente procedimento, per fornire l'informativa sul 5G ("*5G disponibile su dispositivi abilitati e nelle aree coperte da 5G*", "*5G ove disponibile/accessibile dal dispositivo*") non fossero idonee a fornire al consumatore un'informativa chiara e completa. Esse, infatti, non esplicitavano che le condizioni tecnologiche per l'utilizzo dei servizi 5G inclusi nelle offerte dovevano riferirsi alla specifica rete 5G di Iliad, potendo così lasciare intendere che la fruizione della rete di quinta generazione dipendesse, in generale, dalla presenza di una copertura geografica di una qualsiasi rete 5G e dalla generale abilitazione a tale tecnologia del dispositivo, senza far capire che essa richiede, invece, la copertura della rete 5G di Iliad e la compatibilità dell'apparato, anche abilitato in generale al 5G, con tale specifica rete.

67. Si ritiene, inoltre, che anche le modalità di presentazione di tale informativa non consentissero di assicurare una immediata percezione della stessa da parte del consumatore. In particolare, come sopra rilevato, nella pagina *web* del sito di Iliad dedicata alla presentazione di ciascuna offerta, il *link* "*scopri i dispositivi compatibili e la copertura*", che consente di avere informazioni di maggiore dettaglio sulla copertura territoriale della rete 5G di Iliad e sui dispositivi compatibili con tale specifica rete dell'operatore, era riportato solo alla fine della pagina, dopo la sezione che enfatizza le prestazioni del 5G e dopo la sezione relativa alla parte "Internazionale" dell'offerta. Tale *link* era raggiungibile dal consumatore solo attraverso numerosi *scroll* dello schermo, con il rischio che il consumatore potesse non leggere la pagina fino in fondo e, quindi, non acquisire le informazioni rilevanti. Le medesime criticità riguardano anche l'informativa contenuta nella *homepage* del sito di Iliad, essendo la stessa non solo posizionata in calce alla pagina ma anche riportata con caratteri molto piccoli, di difficile lettura, e all'interno di una più ampia nota legale. Tali modalità di presentazione dell'informativa in esame, peraltro inadeguate a bilanciare l'enfasi posta dal professionista sulla possibilità di navigare con tecnologia 5G, non sono in grado di assicurare che il consumatore possa avvedersi delle limitazioni che caratterizzano le offerte di telefonia mobile con tecnologia 5G pubblicizzate da Iliad.

68. A ciò si aggiunga che alcune offerte sono state disponibili solo per un tempo limitato, circostanza, questa, che potrebbe aver abbassato la soglia di attenzione del consumatore, inducendolo a considerare solamente i benefici delle proposte enfaticamente presentati da Iliad e ad affrettare il processo di acquisto.

69. Peraltro, anche la vendita sullo *store* di Iliad di dispositivi recanti il *tag* "*5G*" ha potuto indurre il consumatore a ritenere tali apparati come utilizzabili aderendo ad una delle offerte di telefonia presenti sul medesimo sito *web* dell'operatore, nella convinzione dunque che essi, e in generale gli *smartphone* 5G, fossero compatibili con la rete 5G di Iliad, circostanza risultata non veritiera.

70. Come la giurisprudenza ha sempre sottolineato, il carattere ingannevole della pratica commerciale deve essere valutato a prescindere dall'esito concretamente lesivo prodotto dalla condotta del professionista, essendo la disciplina in materia pubblicitaria volta a salvaguardare la libertà di autodeterminazione del destinatario di un messaggio promozionale da ogni erronea interferenza. Tuttavia, nel caso di specie, il carattere decettivo effettivo delle comunicazioni promozionali utilizzate da Iliad è dimostrato dalla presenza di reclami che i clienti di Iliad hanno presentato alla società, nei quali - contrariamente a quanto sostenuto dal professionista – è stata espressamente denunciata la carenza dell'informativa da esso fornita.

71. Non può dunque essere condiviso quanto affermato dal professionista in merito al fatto che i consumatori dovrebbero essere adeguatamente informati soltanto sugli *smartphone* abilitati in generale al 5G, mentre non assumerebbe alcun rilievo il fatto che tale abilitazione riguardi o meno specificamente la rete 5G di Iliad[68]. Infatti, proprio per il fatto che l'abilitazione dei dispositivi all'utilizzo della tecnologia 5G avviene, per le diverse reti 5G, a seguito di test e *release* con i relativi produttori, così come affermato da Iliad, è possibile che il medesimo modello di *smartphone* sia in grado di attivare tale funzionalità sulla rete 5G di un operatore e non su quella di un altro. Pertanto, appare evidente quanto sia importante, ai fini di una scelta commerciale consapevole da parte del consumatore, che quest'ultimo sia chiaramente edotto del fatto che per poter usufruire delle offerte in 5G promosse da Iliad debba accertarsi di avere un dispositivo abilitato a navigare su tale specifica rete.

72. Con riferimento alle comunicazioni pubblicitarie relative alle offerte lanciate da Iliad successivamente all'avvio del presente procedimento, per le quali è stata utilizzata una nuova formulazione della nota legale, nella quale le condizioni di utilizzo dei servizi in 5G sono espressamente riferite alla rete di Iliad ("*Il 5G è disponibile su dispositivi compatibili con la rete iliad e nelle aree coperte da rete 5G iliad. Maggiori informazioni su copertura e dispositivi al link www.iliad.it/offerta-iliad-flash120-999.html*"), si ritiene, come già sopra rilevato, che il posizionamento di tale nota in calce alla *home page* del sito *web* di Iliad, unitamente alla complessiva scarsa evidenza grafica della stessa, non consenta di rendere agevolmente percepibile l'informativa in questione da parte del consumatore. Al riguardo, appare priva di pregio l'eccezione sollevata da Iliad secondo la quale l'homepage non può essere considerata un "primo contatto" con il consumatore. Non v'è dubbio, infatti, che la presentazione delle offerte in tale pagina *web* rivesta i caratteri di una comunicazione promozionale, che svolge un'azione divulgativa idonea ad "agganciare" il consumatore. Ciò è comprovato dalla circostanza che il consumatore può iniziare il processo d'acquisto dell'offerta pubblicizzata direttamente dalla *homepage*, cliccando sul tasto "*Registrati*". Ciò posto, la giurisprudenza è granitica nel ritenere che la completezza e la veridicità di un messaggio promozionale vadano verificate nell'ambito dello stesso contesto della

---

[68] *[Cfr. Doc. 74 cit., pag. 6, par. 19.]*

comunicazione commerciale e non già sulla base di ulteriori informazioni che l'operatore commerciale rende disponibili solo a effetto promozionale già avvenuto[69].

73. In conclusione, la condotta posta in essere da Iliad nella fase di promozione delle offerte di telefonia mobile con tecnologia 5G inclusa, avvenuta attraverso comunicazioni in cui sono riportate le informazioni essenziali sull'offerta in termini di volume di traffico e di prezzo, tuttavia, omettendo totalmente, o collocando in posizione difficilmente raggiungibile, o fornendo con modalità non chiare, fin dal primo contatto commerciale, l'indicazione delle condizioni geografiche e tecnologiche necessarie per poter usufruire della rete 5G di Iliad, si configura come una violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto inidonea a far comprendere al consumatore la necessità della copertura geografica della specifica rete 5G dell'operatore e che il possesso di un dispositivo, anche abilitato in generale al 5G, non può assicurare la fruizione della rete 5G di Iliad laddove tale dispositivo non sia compreso negli *smartphone* abilitati alla navigazione su tale specifica rete. Risultano, dunque, totalmente omesse, o difficilmente accessibili, o formulate in modo ingannevole informazioni rilevanti, di cui il consumatore medio necessita per assumere una decisione di natura commerciale consapevole, essendo egli in tal modo indotto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

ii) Condotta sub B)

74. In ordine alla condotta *sub* B), si ritiene che la formulazione testuale del *claim* contenuto nell'SMS oggetto di contestazione ("*100 giga, minuti e sms illimitati in Italia e Europa*") sia idonea ad indurre in errore il consumatore sul contenuto dell'offerta, potendo egli ritenere che i 100 GB inclusi nell'offerta si riferiscano anche al traffico in Europa.

75. La formulazione testuale del messaggio, infatti, lascia spazio ad un'errata interpretazione dello stesso, dal momento che l'utente potrebbe ritenere che la virgola posta dopo le parole "*100 GB*" sia volta solo a distinguere gli elementi dell'elenco a cui si riferiscono le parole "*in Italia ed Europa*" e quindi potrebbe collegare il riferimento all'Europa anche ai 100 GB inclusi nell'offerta.

76. Sul punto, gli elementi addotti da Iliad non appaiono idonei a superare tale valutazione, dal momento che il ricevimento contestuale o successivo di una *email* più esplicativa da parte degli utenti che hanno ricevuto l'SMS oggetto di contestazione non consente di escludere l'esistenza e la permanenza dell'effetto decettivo. L'email potrebbe, infatti, non essere letta o potrebbe essere stata ricevuta e/o letta dopo l'adesione del consumatore all'offerta. A nulla rileva, inoltre, che l'informativa completa fosse reperibile sul sito *web* attraverso cui era attivabile l'offerta, dal momento che la comunicazione commerciale deve essere chiara e completa fin dal primo contatto.

77. Inoltre, non può assumere rilevanza l'assenza di reclami da parte degli utenti nel caso di specie, dal momento che l'illecito di scorrettezza di una pratica commerciale è un illecito di pericolo, che non richiede per la sua configurazione l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla.

78. In conclusione, la condotta posta in essere da Iliad consistente nell'aver utilizzato per l'offerta "Flash 100 5G" il messaggio pubblicitario "*100 giga, minuti e sms illimitati in Italia e Europa*", si configura come una violazione dell'articolo 21 del Codice del Consumo, in quanto induce o è idonea ad indurre in errore il consumatore medio con riguardo alle caratteristiche e alla portata di tale offerta, portandolo a ritenere erroneamente che, aderendo alla promozione in questione, avrebbe a disposizione cento giga di traffico dati anche in Europa, anziché i sei effettivamente inclusi nell'offerta, ed inducendolo, pertanto, ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

79. 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.

80. 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.

81. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista, che ha presentato al 31 dicembre 2020 ricavi pari a euro 667.671.042, del profilo di ingannevolezza che ha contraddistinto l'attività promozionale di Iliad, fondato sull'omissione di informazioni rilevanti circa le offerte di telefonia mobile con tecnologia 5G e sul quantitativo di traffico disponibile per la navigazione *Internet* in Europa, e dell'ampiezza di diffusione della pratica, realizzata attraverso molteplici canali di comunicazione, quali sito *web* e profili *social* dell'operatore, nonché per via televisiva, via sms e mediante posta elettronica.

82. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a decorrere dal 22 dicembre 2020[70], ed è ancora in corso, permanendo le carenze informative rilevate con riferimento alla condotta *sub* A) nella *homepage* del sito istituzionale di Iliad.

---

[69] *[Cfr., ex pluris, Tar Lazio, Roma, sentenza 30 giugno 2020, n. 7335.]*

83. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Iliad Italia S.p.A. nella misura di 1.300.000 (unmilionetrecentomila) euro.
84. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in considerazione della non positiva situazione economica in cui versa il professionista, il quale presenta un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Iliad Italia S.p.A. nella misura di 1.200.000 € (unmilioneduecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica descritta al par. II. integra una violazione degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio: a) in relazione ai servizi con tecnologia 5G offerti dal professionista, mediante l'omissione, o la collocazione in posizione difficilmente raggiungibile, o la fornitura con modalità non chiare, fin dal primo contatto commerciale, dell'indicazione delle condizioni geografiche e tecnologiche necessarie per poter usufruire della rete 5G di Iliad; b) con riguardo alla quantità di giga di traffico dati disponibile in Europa;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Iliad Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Iliad Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.200.000 € (unmilioneduecentomila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'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.

---

70 *[V. Doc. 23 cit., pag. 3.]*

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli