

**PS11961 - ALTROCONSUMO CONNECT-ATTIVITÀ DI BROKERAGGIO**

*Allegato 1 al provvedimento n. 30151*

## ALLEGATO

alla missiva datata 08.02.2022 avente ad oggetto: Integrazione istanza di assunzione degli impegni presentata da Altroconsumo Connect srl in data 27 settembre 2021 e da Altroconsumo Edizioni in data 26 novembre 2021

### TESTO FINALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI A SEGUITO DELLE INTEGRAZIONI

- a) creazione all'interno del sito altroconsumo.it della pagina <https://www.altroconsumo.it/vantaggi-extra/assicurazioni>, dedicata esclusivamente ai servizi assicurativi. In tale pagina verranno elencate unicamente le polizze oggetto di convenzione o di gruppi di acquisto di prodotti assicurativi riservati agli aderenti. Per ciascuna offerta sarà presente un pulsante ("SCOPRI I DETTAGLI") e verrà inserita, in prossimità del pulsante e quindi prima che l'utente effettui altri passaggi, la seguente informativa:

**"I servizi relativi ai prodotti assicurativi illustrati in questa pagina sono erogati da Altroconsumo Connect srl, società commerciale di intermediazione assicurativa, e non da Altroconsumo Edizioni srl e Associazione Altroconsumo. Cliccando sul pulsante "SCOPRI I DETTAGLI" accedi al sito di Altroconsumo Connect srl, il broker assicurativo costituito dalla Fondazione Altroconsumo, iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi (Sez. B n. B000525056) e soggetto al controllo di IVASS. Altroconsumo Connect srl opera nel mercato e, tenendo conto dei risultati dei test comparativi e delle indagini sui prodotti assicurativi pubblicate da Altroconsumo, negozia per i soci e i fan di Altroconsumo le polizze assicurative, gestisce i passaggi necessari per l'eventuale acquisto della polizza e la raccolta delle adesioni nel caso sia stato costituito un gruppo di acquisto. L'attività svolta da Altroconsumo Connect srl è a pagamento e remunerata dalle provvigioni ricomprese nel premio delle polizze stipulate. Ogni successiva comunicazione relativa all'acquisto delle polizze avverrà direttamente ed esclusivamente con Altroconsumo Connect srl, sulla base dell'incarico che verrà ad essa rilasciato dall'interessato".**

- b) inserimento di analoga informativa sulle pagine del sito altroconsumo.it qualora venga riportato un numero telefonico da chiamare per accedere ad una determinata polizza in convenzione o aderire ad un gruppo di acquisto o comunque per ricevere maggiori informazioni sulle singole polizze, nonché in tutti i casi nei quali sul sito altroconsumo.it o in altre comunicazioni diffuse agli aderenti e ai consumatori saranno presenti link al sito di Altroconsumo Connect, in relazione a polizze in convenzione o a gruppi di acquisto di prodotti assicurativi;

- c) eliminazione dal sito altroconsumo.it di tutte le altre pagine relative al processo di acquisto dei singoli servizi assicurativi intermediati da Altroconsumo Connect, che saranno interamente collocate all'interno del sito altroconsumoconnect.it;

- d) creazione all'interno del sito altroconsumoconnect.it di una pagina di illustrazione dei dettagli di ciascun prodotto assicurativo (alla quale l'interessato accede dal sito altroconsumo.it cliccando sul pulsante "SCOPRI I DETTAGLI" descritto in precedenza) e inserimento, **prima dell'illustrazione del singolo prodotto e quindi prima che l'utente effettui altri passaggi**, della seguente informativa:

**"Benvenuto sul sito di Altroconsumo Connect srl. I servizi relativi ai prodotti assicurativi illustrati in questa pagina sono erogati da Altroconsumo Connect srl, società commerciale di intermediazione assicurativa, e non da Altroconsumo Edizioni srl e Associazione Altroconsumo. Altroconsumo Connect srl è il broker assicurativo costituito dalla Fondazione Altroconsumo, iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi (Sez. B n. B000525056) e soggetto al controllo di IVASS. Altroconsumo Connect srl opera nel mercato e, tenendo conto dei risultati dei test comparativi e delle indagini sui prodotti assicurativi pubblicate da Altroconsumo, ha negoziato per i soci e i fan di Altroconsumo questa polizza, gestisce i passaggi necessari**

**per l'eventuale acquisto della polizza e la raccolta delle adesioni nel caso sia stato costituito un gruppo di acquisto. L'attività svolta da Altroconsumo Connect srl è a pagamento e remunerata dalle provvigioni ricomprese nel premio delle polizze stipulate. Ogni successiva comunicazione relativa all'acquisto della polizza avverrà direttamente ed esclusivamente con Altroconsumo Connect srl, sulla base dell'incarico che verrà ad essa rilasciato dall'interessato".**

e) inserimento di analogo informativa, nel sito altroconsumoconnect.it, nelle altre pagine alle quali l'interessato avrà accesso provenendo dal sito altroconsumo.it o da altri contenuti (riviste, news, etc.) diffusi agli aderenti e ai consumatori da Altroconsumo e relativi ai servizi assicurativi.

08.02.2022

**PS11961 - ALTROCONSUMO CONNECT-ATTIVITÀ DI BROKERAGGIO**

*Allegato 2 al provvedimento n. 30151*

## ALLEGATO

alla missiva datata 08.02.2022 avente ad oggetto: Integrazione istanza di assunzione degli impegni presentata da Altroconsumo Connect srl in data 27 settembre 2021 e da Altroconsumo Edizioni in data 26 novembre 2021

### TESTO FINALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI A SEGUITO DELLE INTEGRAZIONI

- a) creazione all'interno del sito altroconsumo.it della pagina <https://www.altroconsumo.it/vantaggi-extra/assicurazioni>, dedicata esclusivamente ai servizi assicurativi. In tale pagina verranno elencate unicamente le polizze oggetto di convenzione o di gruppi di acquisto di prodotti assicurativi riservati agli aderenti. Per ciascuna offerta sarà presente un pulsante ("SCOPRI I DETTAGLI") e verrà inserita, in prossimità del pulsante e quindi prima che l'utente effettui altri passaggi, la seguente informativa:

**"I servizi relativi ai prodotti assicurativi illustrati in questa pagina sono erogati da Altroconsumo Connect srl, società commerciale di intermediazione assicurativa, e non da Altroconsumo Edizioni srl e Associazione Altroconsumo. Cliccando sul pulsante "SCOPRI I DETTAGLI" accedi al sito di Altroconsumo Connect srl, il broker assicurativo costituito dalla Fondazione Altroconsumo, iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi (Sez. B n. B000525056) e soggetto al controllo di IVASS. Altroconsumo Connect srl opera nel mercato e, tenendo conto dei risultati dei test comparativi e delle indagini sui prodotti assicurativi pubblicate da Altroconsumo, negozia per i soci e i fan di Altroconsumo le polizze assicurative, gestisce i passaggi necessari per l'eventuale acquisto della polizza e la raccolta delle adesioni nel caso sia stato costituito un gruppo di acquisto. L'attività svolta da Altroconsumo Connect srl è a pagamento e remunerata dalle provvigioni ricomprese nel premio delle polizze stipulate. Ogni successiva comunicazione relativa all'acquisto delle polizze avverrà direttamente ed esclusivamente con Altroconsumo Connect srl, sulla base dell'incarico che verrà ad essa rilasciato dall'interessato".**

- b) inserimento di analoga informativa sulle pagine del sito altroconsumo.it qualora venga riportato un numero telefonico da chiamare per accedere ad una determinata polizza in convenzione o aderire ad un gruppo di acquisto o comunque per ricevere maggiori informazioni sulle singole polizze, nonché in tutti i casi nei quali sul sito altroconsumo.it o in altre comunicazioni diffuse agli aderenti e ai consumatori saranno presenti link al sito di Altroconsumo Connect, in relazione a polizze in convenzione o a gruppi di acquisto di prodotti assicurativi;

- c) eliminazione dal sito altroconsumo.it di tutte le altre pagine relative al processo di acquisto dei singoli servizi assicurativi intermediati da Altroconsumo Connect, che saranno interamente collocate all'interno del sito altroconsumoconnect.it;

- d) creazione all'interno del sito altroconsumoconnect.it di una pagina di illustrazione dei dettagli di ciascun prodotto assicurativo (alla quale l'interessato accede dal sito altroconsumo.it cliccando sul pulsante "SCOPRI I DETTAGLI" descritto in precedenza) e inserimento, **prima dell'illustrazione del singolo prodotto e quindi prima che l'utente effettui altri passaggi**, della seguente informativa:

**"Benvenuto sul sito di Altroconsumo Connect srl. I servizi relativi ai prodotti assicurativi illustrati in questa pagina sono erogati da Altroconsumo Connect srl, società commerciale di intermediazione assicurativa, e non da Altroconsumo Edizioni srl e Associazione Altroconsumo. Altroconsumo Connect srl è il broker assicurativo costituito dalla Fondazione Altroconsumo, iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi (Sez. B n. B000525056) e soggetto al controllo di IVASS. Altroconsumo Connect srl opera nel mercato e, tenendo conto dei risultati dei test comparativi e delle indagini sui prodotti assicurativi pubblicate da Altroconsumo, ha negoziato per i soci e i fan di Altroconsumo questa polizza, gestisce i passaggi necessari**

**per l'eventuale acquisto della polizza e la raccolta delle adesioni nel caso sia stato costituito un gruppo di acquisto. L'attività svolta da Altroconsumo Connect srl è a pagamento e remunerata dalle provvigioni ricomprese nel premio delle polizze stipulate. Ogni successiva comunicazione relativa all'acquisto della polizza avverrà direttamente ed esclusivamente con Altroconsumo Connect srl, sulla base dell'incarico che verrà ad essa rilasciato dall'interessato".**

e) inserimento di analogo informativa, nel sito altroconsumoconnect.it, nelle altre pagine alle quali l'interessato avrà accesso provenendo dal sito altroconsumo.it o da altri contenuti (riviste, news, etc.) diffusi agli aderenti e ai consumatori da Altroconsumo e relativi ai servizi assicurativi.

08.02.2022

## **PS10888 - TIM-PASSEPARTOUT**

*Allegato al provvedimento n. 30159*

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS10888 – Telecom e altri servizi non richiesti, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 16 giugno 2021 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Telecom Italia S.p.A., in relazione: a) le omissioni informative in merito all'esistenza delle opzioni “*TIM PASSEPARTOUT*” e “*TIM PASSEPARTOUT PLUS*”; b) gli addebiti ingiustificati per la fornitura di servizi non richiesti, aggiuntivi rispetto al servizio di telefonia fissa, quali, ad esempio, TIM Vision, DAZN, NOW TV, Mondo Disney, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del “*Codice del Consumo*” (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

ALLEGATO 1

VERSIONE CONSOLIDATA DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

(integrazione 08/02/2022)

Ai sensi del formulario per la presentazione degli Impegni ai sensi degli artt. 27, comma 7, e 66, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie, adottato dall'Autorità con delibera n. 25411 del 23.4.2015

\* \* \*

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Numero del procedimento: PS 10888

Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento: 15/6/2021

Termine per la presentazione degli impegni: 30/7/2021

Versione preliminare degli impegni: 29/7/2021

\* \* \*

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

TIM S.p.A. ("TIM" o "Società")

Sede legale: Via Gaetano Negri 1, 20123 Milano

Sede secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia 41, 00198 Roma

\* \* \*

3) OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

**TIM S.p.A.**

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano  
Sede secondaria e Direzione Generale:  
Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma  
Casella PEC: [TIMitalia@pec.TIMitalia.it](mailto:TIMitalia@pec.TIMitalia.it)

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese  
di Milano: 00488410010  
Iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799  
Capitale Sociale € € 11.677.002.855,10 interamente versato



Il Procedimento è volto ad accertare eventuali violazioni degli artt. 20, 22 e 26, comma 1, lett. f) CdC che TIM avrebbe posto in essere attraverso “*condotte consistenti nella fornitura di servizi non richiesti a carico dei clienti*” (cfr. § 1 Atto di avvio). Segnatamente, l’Autorità ha ipotizzato la violazione:

- i. dell’art. 20 c. 2 e 22 CdC, per presunte omissioni informative sul canale *web* relativamente a “*esistenza*”, “*caratteristiche*” e “*condizioni*” di TIM *Passepartout* e TIM *Passepartout Plus* (“**Pratica A**”);
- ii. dell’art. 26, comma 1, lett. f) CdC, per presunti “*addebiti ingiustificati per la fornitura di servizi non richiesti*”, in particolare con riferimento ai servizi “*TIM Vision, DAZN, Now TV, Mondo Disney*” (commercializzati in abbinamento con le offerte di telefonia fissa) e al già menzionato TIM *Passepartout* (nell’ambito dei servizi di telefonia mobile) (“**Pratica B**”).

\*.\*.\*

#### 4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO.

Versione consolidata degli Impegni presentati con riferimento alle Pratiche A e B ed alla dedotta violazione degli artt. 20 c. 2, 22 e 26, comma 1, lett. f) CdC:

##### MISURA N. 1)

Con riferimento alla **Pratica A) – TIM Passepartout**, TIM si impegna a:

- i. modificare le voci di addebito presenti nelle **comunicazioni bancarie indirizzate ai clienti** (es: estratti conto), sostituendo le diciture “*Passepartout Plus*” e simili con locuzioni più agevolmente riferibili al rapporto negoziale in essere (come, ad es. e a seconda dei casi, “*TIM rinnovo offerta*”; “*TIM rata prodotto*”);
- ii. pubblicare un’apposita **informativa web**, che espliciti la natura e il funzionamento di *Passepartout Plus Canoni* e *Rate*.

Le misure sopra descritte:

- sono intese a beneficio dei consumatori che hanno ancora attiva la piattaforma *Passepartout Plus Canoni* e *Passepartout Plus Rate*;

- in particolare, la Misura 1. i) intende troncare alla radice ogni possibile ragione di equivoco o fraintendimento, esplicitando in modo più diretto la causale degli addebiti presenti nelle rispettive comunicazioni bancarie; la Misura 1.ii) intende invece assistere i consumatori che, nel consultare le comunicazioni bancarie antecedenti all’adozione delle presenti misure, possano avvertire l’esigenza di un promemoria in merito alla natura e alle funzioni di *Passepartout Plus Canoni* e *Passepartout Plus Rate*.
- **sono state già interamente realizzate**. In particolare:
  - o quanto all’informativa di cui alla Misura 1.i, questa è stata introdotta nelle comunicazioni ai consumatori rispettivamente appartenenti ai circuiti American Express e Visa-Mastercard già da giugno, secondo le modalità (cfr. *screenshot* esemplificativi) e la tempistica (cfr. tabella riepilogativa) sotto indicata;

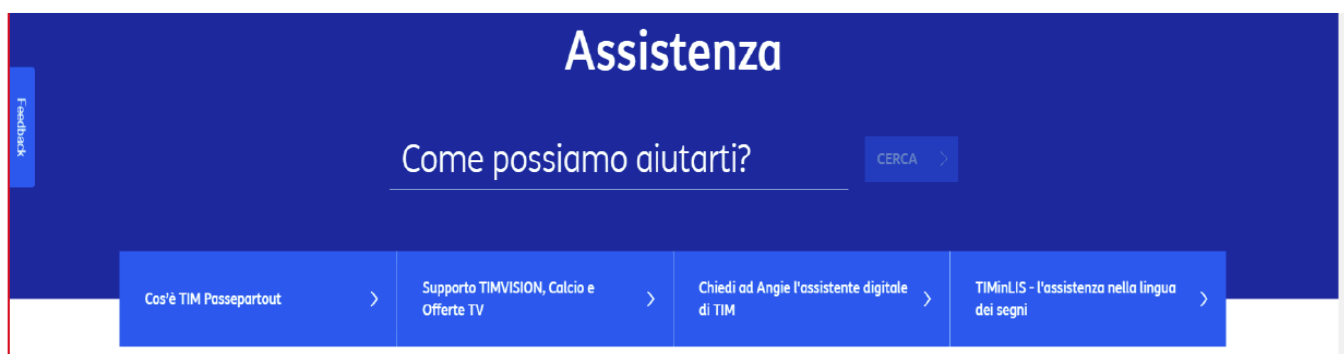


(Fig. 1: Screenshot “TIM Rata Prodotto” e “TIM Rinnovo Offerta” estratti dal portale e-banking Unicredit)

Nuova dizione	Circuiti Carte di Credito	Tempi introduzione miglioramento
TIM rinnovo offerta TIM rata prodotto	American Express Visa /Mastercad	22/6/2021 Tra 25/06/2021 e 5/7/2021

(Fig. 2: tabella di cui all’allegato al verbale di audizione del 5/10/2021, p. 4)

- o quanto all' informativa di cui alla Misura 1.ii, questa è stata implementata sul sito aziendale già da giugno 2021, attraverso: a) l'inserimento, nella pagina dedicata all'Assistenza clienti (<https://www.tim.it/assistenza/>), di un *tab* di particolare evidenza grafica intitolato “*Cos'è TIM Passepartout*” (cfr. screenshot sottostante); b) la pubblicazione di un'apposita *landing page*, contenente l' informativa in questione (<https://www.tim.it/assistenza/costi-e-pagamenti/tim-passepartout>; cfr. screenshot sottostante)



(Fig. 3: Tab inserito alla pagina <https://www.tim.it/assistenza/>; cfr. p. 5 del documento allegato al verbale di audizione)

## TIM PassePartout

### Cos'è TIM Passepartout

Se **prima di aprile 2021** hai attivato offerte con **canoni domiciliati** oppure hai acquistato **prodotti con pagamento rateizzato**, nei documenti bancari potresti trovare la dicitura **TIM Passepartout** (a seconda del circuito di riferimento, tale indicazione potrebbe variare leggermente o essere abbreviata) che indica l'addebito da parte di TIM del canone delle offerte o delle rate dei prodotti acquistati.

**TIM Passepartout** è infatti una **modalità di pagamento** messa a disposizione della clientela per consentire l'addebito, senza costi aggiuntivi, della **domiciliazione** dei canoni delle offerte e delle rate dei prodotti acquistati.

Al fine di creare una maggiore chiarezza, **a partire da luglio 2021** nei documenti bancari la dicitura TIM Passepartout è stata sostituita da:

- **TIM rinnovo offerta**, per gli addebiti del canone delle offerte
- **TIM rata prodotto**, per il pagamento di prodotti acquistati in modalità rateizzata.

(Fig. 4: Landing page disponibile all'indirizzo <https://www.tim.it/assistenza/costi-e-pagamenti/tim-passepartout>; cfr. p.6 del documento allegato al verbale di audizione)

### MISURA N. 2)

Con riferimento alla **Pratica B) – Servizi TV**, TIM si impegna:

- i. per tutte le offerte promozionali che dovessero prevedere un periodo iniziale gratuito<sup>1</sup>, a rafforzare anche graficamente le informazioni fornite al consumatore, dando ulteriore risalto alla durata limitata nel tempo del periodo di gratuità. In particolare, si intende adoperare:

*OMISSIS*

I contenuti sopra riportati verranno pubblicati attribuendo loro adeguata evidenza grafica.

Tali *format* rappresenteranno una forma comunicazionale minima garantita. Sono pertanto fatte salve altre modalità espressive che, al mutare della forma, non alterino in nessun modo né la sostanza, né la funzione dei disclaimer sopra indicati. Ci si riferisce a formule:

a) lessicalmente e sintatticamente **equipollenti** a quelle sopra esposte, necessarie per salvaguardare la creatività commerciale di TIM (che ovviamente non può appiattirsi all'uso esclusivo di poche parole predeterminate). Ad esempio, i medesimi contenuti sopra riportati potrebbero essere veicolati attraverso le seguenti (e, appunto, equivalenti) locuzioni di primo contatto OMISSIS

b) necessarie a dare conto al consumatore di **eventuali peculiarità** nella struttura tecnico-commerciale della proposizione. Ad esempio, nel caso in cui l'offerta, OMISSIS il materiale pubblicitario potrebbe darne conto al consumatore attraverso locuzioni del seguente tenore "OMISSIS mentre i materiali contrattuali potrebbero rispecchiare tale struttura attraverso la frase OMISSIS

- ii. ad attivare un servizio di monitoraggio sistematico delle registrazioni dei servizi TV, volto a verificare che, alle *attivazioni* di volta in volta richieste dai consumatori, corrispondano altrettante *registrazioni* sui portali di TIM Vision e/o dei vari partners. In particolare, i consumatori che risultino aver attivato determinati servizi OMISSIS

---

<sup>1</sup> OMISSIS

- iii. Al fine di tempestivamente intercettare e risolvere le principali casistiche evidenziate dai consumatori, è stato lanciato il **Progetto “Osservatorio Criticità segnalate dai consumatori”**, nell’ambito del quale la TIM Data Room<sup>2</sup>, grazie al suo team di analisti e all’utilizzo dei tool di ricerca ed analisi dei dati *online* OMISSIS provvederà all’ascolto attivo della rete, individuando le criticità del caso favorendo un tempestivo avvio delle azioni correttive. OMISSIS
- a. **quantitativa** (di raccolta delle segnalazioni in merito a criticità segnalate *online* dai consumatori);
  - b. **qualitativa** (di individuazione OMISSIS delle reali opinioni espresse dai consumatori in relazione ai *topic* definiti). OMISSIS

Le misure sopra descritte:

- sono intese a beneficio di tutta la clientela, comprese anche le nuove attivazioni;

OMISSIS

### MISURA N. 3)

Ancora con riferimento alla **Pratica B) - Servizi TV**, TIM si impegna OMISSIS

La misura sopra descritta:

- è intesa a beneficio di tutta la clientela, così da garantire alla stessa la massima consapevolezza di ciò che si sta attivando;
- si propone di migliorare ulteriormente la *customer experience*, semplificandola e riducendo i tempi necessari al suo espletamento, in modo da rispondere alle esigenze di una clientela sempre più *smart* e ad elevato tasso di digitalizzazione;
- è volta altresì a rafforzare l’attività di verifica da parte della società sui motivi di doglianza dei consumatori, rendendo ancora più efficiente e documentabile la

---

<sup>2</sup> OMISSIS

gestione dei reclami e quindi aiutare a valutare la legittimità dei motivi di addebiti;

OMISSIS

#### MISURA N. 4)

Ancora con riferimento alla **Pratica B) - Servizi TV e Passepartout**, TIM si impegna ad erogare **rimborsi** o **storni** in favore dei segnalanti acquisiti al fascicolo istruttorio del Procedimento.

Il rimborso sarà riconosciuto ogni qual volta non verrà recuperata la documentazione che possa giustificare l'addebito o laddove non sussistano altre evidenze documentali che dimostrino l'infondatezza del reclamo OMISSIS

TIM si impegna altresì a porre in essere una campagna informativa a beneficio dei consumatori che non abbiano presentato una richiesta di intervento all'Autorità, finalizzata a sollecitare un loro contatto per ottenere rimborsi e storni.

In particolare, TIM si impegna a:

- a. inserire nell'Home page del proprio sito, in posizione di maggiore evidenza rispetto ai link dedicati ad altre campagne di rimborso, un ulteriore link dedicato per l'accesso all'informativa di cui al punto seguente, intitolato OMISSIS
- b. pubblicare una *landing page* informativa, contenente un avviso del seguente tenore (o altra formula equivalente), che incorpora un *link* all'*Avviso di avvio di procedimento istruttorio* pubblicato dall'Autorità e una breve descrizione dei consumatori potenzialmente legittimati a richiedere il rimborso (vale a dire, quelli che ritengano di aver ricevuto degli addebiti non dovuti a partire OMISSIS All'interno della stessa pagina di atterraggio si trova un ulteriore *link* al *form* nel quale sarà possibile inserire i dati e inviarli direttamente a TIM in formato telematico, che li riceverà direttamente tramite *web*.

OMISSIS

Successivamente alla ricezione del *form*, la richiesta del consumatore verrà lavorata e l'eventuale ristoro verrà corrisposto con pagamento effettuato nelle modalità standard

(es. bonifico/riaccredito su carta di credito o erogato nella prima fattura utile, in caso di storni).

I rimborsi verranno concessi secondo gli stessi criteri già indicati *supra* per i consumatori segnalanti: e, dunque, ogni qual volta non verrà recuperata la documentazione che possa giustificare l'addebito o laddove non sussistano altre evidenze documentali che dimostrino l'infondatezza del reclamo (come ad es. evidenza dell'avvenuto pagamento delle somme richieste).

Le verifiche propedeutiche all'erogazione dei rimborsi potranno essere svolte anche dagli operatori del *call center* con apposite direttive.

La misura sopra descritta:

■ è intesa, per quanto qui di interesse, a beneficio dei consumatori delle OMISSIS intende ristorare integralmente ogni pregiudizio eventualmente sofferto dai propri clienti, facendosi carico degli oneri economici da questi sostenuti OMISSIS

- è stata già realizzata, quanto ai segnalanti acquisiti al fascicolo istruttorio;

■ quanto alla descritta campagna informativa finalizzata al ricontatto a beneficio dei consumatori che non hanno già presentato una segnalazione all'Autorità,  
OMISSIS

- \*.\*.\*

#### **Clausola finale.**

TIM si riserva il diritto di modificare le suddette soluzioni esemplificative, anche all'esito di eventuali confronti con gli Uffici, fermo restando che eventuali diverse modalità di attuazione degli Impegni dovranno ragionevolmente essere parimenti idonee a conseguire il risultato finale che gli Impegni mirano a raggiungere.

\*.\*.\*

#### **Entrata in vigore e durata.**

Gli Impegni entreranno in vigore nei tempi sopra riportati, e verranno mantenuti in essere, ferma restando la successiva Clausola di revisione, senza che sia previsto un termine di scadenza (salvo l'esaurimento delle attività descritte nelle singole Misure, come ad es. l'erogazione dei rimborsi).

\*.\*.\*

#### Clausola di Revisione.

TIM si riserva il diritto di chiedere in qualsiasi momento all'Autorità la revisione degli Impegni qui proposti nel caso di cambiamenti rilevanti afferenti al quadro normativo o regolamentare, ovvero nel caso in cui significativi sviluppi nel progresso tecnologico o comunque relativi ai propri processi di commercializzazione dovessero rendere necessaria o anche solo opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata, ovvero la cessazione di uno o più Impegni.

\*.\*.\*

#### 5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA E SULL'OPPORTUNITÀ DI CONCLUDERE IL PRESENTE PROCEDIMENTO MEDIANTE ACCETTAZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

TIM è serenamente convinta della piena conformità del proprio operato alle disposizioni del Codice del Consumo, anche per ciò che attiene agli specifici profili oggetto del presente Procedimento e, pertanto, ritiene che gli Impegni siano a maggior ragione lo strumento più idoneo, nel caso di specie, a rispondere a qualunque eventuale residua preoccupazione di Codesta Autorità.

I presenti Impegni sono **pacificamente ammissibili** ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, poiché – per come si è dimostrato – le condotte contestate nell'Atto di avvio, semplicemente, **non sussistono**. A maggior ragione, nessuna di esse potrebbe essere considerata *scorretta* e, tantomeno, potrebbe essere tacciata di essere manifestamente grave.

Per quanto ovvio, è bene ribadire che nessun pregiudizio è stato in concreto arrecato ai consumatori:

- quanto alla Pratica A), viene infatti contestato un presunto vizio informativo sul canale *web* relativamente a una piattaforma che - a tacer d'altro - non è più attiva dal **2015**;
- quanto alla Pratica B), si è dimostrato che non corrisponde alla realtà dei fatti l'ipotizzata attivazione di un "*servizio non richiesto*" e di un correlativo "*addebito*"



... di somme aggiuntive”. Ciò è pacifico per *Passepartout* (piattaforma “neutrale” e priva di costi, in quanto mera *utility* di pagamento dei servizi e dei prodotti acquistati dai consumatori); ma lo stesso può dirsi anche per i Servizi TV, le cui attivazioni risultano pienamente volute e consapevoli, in quanto fornite sempre sulla base di un consenso esplicito.

Per tale assorbente ragione, le condotte di cui alla Pratica B si risolvono in una condotta che solo *in astratto* e sulla base di erronei presupposti è stata qualificata come aggressiva, ma che si è dimostrato essere priva in realtà di qualsivoglia capacità o attitudine lesiva.

Gli Impegni qui proposti sono anche **certamente idonei, adeguati e proporzionati** a rispondere *in toto* alle preoccupazioni espresse nella Comunicazione di avvio, anche perché:

*i)* i miglioramenti informativi relativi a ***Passepartout Plus*** sanano integralmente la presunta Pratica A, chiarendo l’equivoco in cui sono incorsi i consumatori segnalanti e, così facendo, porterà a cessare le diffuse (ma totalmente ingiustificate) preoccupazioni espresse dai consumatori, che presumibilmente hanno indotto la Direzione all’apertura del Procedimento);

*ii)* le ulteriori **misure organizzative (e informative)** vanno a integrare, in modo ancor più pieno e completo di quanto risulta oggi, il già lineare **processo di attivazione dei servizi TV** di TIM, in modo da impedire che anche il consumatore poco avveduto possa fraintendere i contenuti delle offerte di volta in volta proposte da TIM;

*iii)* l’introduzione OMISSIS permette un ulteriore ammodernamento OMISSIS, adeguando quest’ultimo ai *desiderata* di una clientela sempre più *smart* (anche la più esigente), riducendo i tempi e gli oneri necessari a OMISSIS migliorando conseguentemente la *customer experience* e, più in generale, favorendo un’implementazione trasversale del *digital improvement* dei processi di acquisto aziendali;

*iv)* i **rimborsi e gli storni** permetteranno di definire eventuali situazioni che fino ad ora, possano essere rimaste insoddisfatte.

Nel complesso, evidentemente, le misure proposte aumentano considerevolmente, il livello (già estremamente elevato) di tutela che TIM garantisce ai propri Clienti in tutti i suoi processi aziendali, andando anche al di là di ciò che la legge richiede.

La soluzione del presente Procedimento tramite accettazione degli Impegni appare nel caso di specie anche opportuna, a maggior ragione in considerazione di quanto sopra riferito in relazione allo iato temporale intercorso fra il completamento del quadro istruttorio e l'avvio del Procedimento. Anche alla luce di tali circostanze fattuali, l'irrogazione di una sanzione amministrativa a TIM sarebbe, nel caso di specie, del tutto illegittima, oltre che ingiusta, irragionevole e incongrua.

Deve rilevarsi infine che gli Impegni qui proposti sono semplici, non sono soggetti a condizioni o termini sospensivi e sono anche agevolmente verificabili da parte di codesta Autorità.

Si confida dunque che, per tutte le ragioni sin qui illustrate, l'Autorità voglia chiudere il presente Procedimento senza irrogare alcuna sanzione, accettando gli Impegni qui proposti (che TIM si riserva espressamente di ulteriormente emendare e/o integrare, all'occorrenza).

Il Responsabile

*Iacopo Fuscagni*