

## **PV4 - TELECOM-DISCRIMINAZIONE IBAN ESTERI**

*Allegato al provvedimento n. 27644*

**ALLEGATO 1**

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PV4 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 15 novembre 2018 e avente ad oggetto le condotte di Telecom Italia S.p.A. in materia di mancata concessione della domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso Banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia, Telecom Italia S.p.A., 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:

"I. Implementare lo sviluppo delle funzionalità, necessarie all'accoglimento delle richieste di domiciliazione su conti correnti di banche residenti nei Paesi UE

Tale misura consentirà ai sistemi informativi di gestire la domiciliazione su banche appartenenti ad uno dei 28 Stati dell'UE.

Si precisa che tali funzionalità, necessarie all'accoglimento delle richieste di domiciliazione da conto corrente acceso presso banche residenti nei Paesi UE, saranno comunque implementate al fine di adeguamento alla normativa entro il mese di giugno 2019.

II. Gestire il periodo transitorio (in attesa dell'implementazione del nuovo sistema) tramite proposte di domiciliazioni su istituti di carte di credito convenzionate.

Estensione della domiciliazione su carta di credito a tutti i segmenti di clientela consumer. Tale misura consentirà di coprire il periodo transitorio, in attesa che i sistemi adeguino lo sviluppo della funzionalità della domiciliazione bancaria tramite IBAN.

Tale misura sarà avviata da aprile 2019.

III. Effettuare una campagna comunicazionale alla clientela volta ad informare sulla nuova possibilità di domiciliare anche su banche appartenenti ad uno degli stati membri della Comunità Europea;

Le campagne informative faranno conoscere ai consumatori tutte le possibilità di domiciliazione bancaria. Le campagne saranno effettuate attraverso un'apposita news sul sito web e con un messaggio informativo sulla fattura ripetuto per due cicli di fatturazione.

Tali campagne informative sono riferite alla misura transitoria relativa alla domiciliazione tramite carta di credito e alla misura relativa all'accoglimento delle richieste di domiciliazione su conti correnti di banche residenti nei Paesi UE, pertanto è prevista l'articolazione su due step distinti:

- a) campagna informativa della misura transitoria: mese di marzo 2019.
- b) campagna informativa dell'adozione della misura principale: mese di giugno 2019."

Chief Regulatory Affairs Office  
Regulatory Retail

Prot. 0000585 - TI

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione Generale per la Tutela del Consumatore  
Direzione B  
Piazza G. Verdi n. 6/a  
00198-Roma

c.a. Egr. Aw. Antonio Mancini  
p.c. Egr. Dott. Giovanni Calabro  
Egr. Dott. Massimo Ferrero

Posta certificata: [protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it)

Oggetto: PV/4 – Presentazione consolidata degli Impegni ai sensi di sensi dell'art. 27, comma 7, del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dell'art. 8 comma 7 del Dlgs 145/2007 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, di cui alla Delibera AGCM 1 aprile 2015, n.25411 ("Regolamento").

Di seguito è presentata la versione consolidata degli Impegni.

- 1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista*  
Procedimento PV 4 ("Procedimento"), notificato in data 15 novembre 2018.
- 2) Professionista che presenta gli impegni*  
TIM S.p.A. ("TIM" o la "Società").
- 3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento*

In data 15 novembre 2018 l'Autorità ha comunicato l'avvio del procedimento PV/4 nei confronti di TIM S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 3 del D.Lgs. n. 206/2005 nonché degli artt. 6 e 12, comma 1 del Regolamento, con contestuale richiesta di informazioni ("Informazioni").

In particolare, il Procedimento è teso a valutare se la condotta di TIM possa integrare una violazione dell'art. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 ("Regolamento UE"), ai sensi del quale "Il beneficiario che accetta un bonifico o riceve fondi mediante addebito diretto da un pagatore titolare di un conto di pagamento interno all'Unione non specifica lo Stato membro nel quale è situato tale conto di pagamento, sempre che il conto di pagamento sia raggiungibile conformemente all'art. 3".

**TIM S.p.A.**

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

Per quanto sopra, la pratica commerciale rilevata nell'atto di avvio del Procedimento consiste nel fatto che TIM "impedirebbe alla clientela di effettuare i pagamenti dei servizi di comunicazione elettronica mediante domiciliazione bancaria sui conti accesi presso banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia e quindi con Iban non caratterizzati dalle iniziali "IT".

**4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

Al fine di rimuovere i profili di pretesa scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione, la Società si impegna alle misure di seguito descritte, con cui si intende:

***I. Implementare lo sviluppo delle funzionalità, necessarie all'accoglimento delle richieste di domiciliazione su conti correnti di banche residenti nei Paesi UE***

Tale misura consentirà ai sistemi informativi di gestire la domiciliazione su banche appartenenti ad uno dei 28 Stati dell'UE.

Si precisa che tali funzionalità, necessarie all'accoglimento delle richieste di domiciliazione da conto corrente acceso presso banche residenti nei Paesi UE, saranno comunque implementate al fine di adeguamento alla normativa entro il mese di giugno 2019.

***II. Gestire il periodo transitorio (in attesa dell'implementazione del nuovo sistema) tramite proposte di domiciliazioni su istituti di carte di credito convenzionate.***

Estensione della domiciliazione su carta di credito a tutti i segmenti di clientela *consumer* per le carte di credito di Istituti finanziari emittenti nei paesi UE. Tale misura consentirà di coprire il periodo transitorio, in attesa che i sistemi adeguino lo sviluppo della funzionalità della domiciliazione bancaria tramite IBAN.

Tale misura sarà avviata da aprile 2019.

***III. Effettuare una campagna comunicazionale alla clientela volta ad informare sulla nuova possibilità di domiciliare anche su banche appartenenti ad uno degli stati membri della Comunità Europea;***

Le campagne informative faranno conoscere ai consumatori tutte le possibilità di domiciliazione bancaria. Le campagne saranno effettuate attraverso un'apposita news sul sito web e con un messaggio informativo sulla fattura ripetuto per due cicli di fatturazione.

Tali campagne informative sono riferite alla misura transitoria relativa alla domiciliazione tramite carta di credito e alla misura relativa all'accoglimento delle richieste di domiciliazione su conti correnti di banche residenti nei Paesi UE, pertanto è prevista l'articolazione su due step distinti:

- a) campagna informativa della misura transitoria: mese di marzo 2019.
- b) campagna informativa dell'adozione della misura principale: mese di giugno 2019.

Le misure sopra esposte ai punti I) e II) sono da intendersi di carattere permanente e se ne prevede la loro integrale implementazione dalle date sopra riportate.

A dimostrazione della buona fede, diligenza e correttezza di TIM, si trasmette in allegato la campagna informativa effettuata per informare la clientela dell'implementazione della misura transitoria di cui al punto II. Come indicato, la campagna si compone di una comunicazione

individuale riportata nella fattura di marzo 2019 (Allegato1) e la nota informativa pubblicata su web (Allegato 2).

**5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria**

TIM, pur convinta che le condotte poste in essere non abbiano arrecato alcun pregiudizio ai consumatori coinvolti e che il modus operandi è la conseguenza di ciò che gli stessi consumatori richiedevano nell'ambito delle domiciliazioni bancarie per il pagamento dei servizi forniti dalla scrivente come sarà meglio esposto nelle successive difese, per spirito collaborativo nei confronti dell'Autorità e senza riconoscimento alcuno, formula la proposta di impegni sotto descritta.

La società ritiene che sussistano i presupposti di ammissibilità e idoneità degli Impegni in quanto la condotta contestata non presenta profili di gravità e per la totale assenza di rischi di pregiudizi economici nei confronti dei consumatori.

A tal riguardo, si sottolinea che la proposta di impegni che TIM intende presentare mira a superare gli eventuali profili di violazione rilevati da codesta Autorità con riferimento al *Regolamento* richiamato nel Provvedimento.

Si confida che l'Autorità vorrà concludere il procedimento con una decisione di accettazione della presente proposta di impegni in quanto sono soddisfatti i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo.

**6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni**

Il presente documento non ha carattere confidenziale ed è pertanto pubblicabile in caso di accettazione degli Impegni.

Si richiede di mantenerne la riservatezza fino all'eventuale decisione di accoglimento da parte dell'Autorità nel provvedimento conclusivo.

Cordiali saluti,

*Iacopo Fuscagni*

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Iacopo Fuscagni", with a stylized flourish at the end.



## Comunicazioni TIM per te

### IMPORTANTE

Se desideri ulteriori dettagli sugli importi degli abbonamenti delle offerte presenti in questa fattura puoi contattare il numero 800100187.

#### Comunicazione importante - Variazione delle condizioni contrattuali per la modifica delle piattaforme di rete: migrazione alla rete di nuova generazione

Gli obiettivi comunitari della strategia per la realizzazione di un mercato unico europeo digitale, identificano le reti di nuova generazione come un elemento chiave della competitività del nostro Paese, poiché hanno un rilevante impatto sulla produttività, sull'innovazione e la qualificazione dei territori, producendo rilevanti effetti sul benessere sociale e sullo sviluppo economico.

Nel contribuire al conseguimento di tali obiettivi, TIM ha definito un piano di innovazione tecnologica della propria rete fissa, che abilita l'erogazione di nuovi servizi digitali, più evoluti ed interattivi, migliorando nel contempo l'esperienza d'uso nella fruizione dei servizi già disponibili attraverso la progressiva sostituzione delle piattaforme di rete tradizionali, basate sull'utilizzo del doppino in rame dalla centrale telefonica fino alla casa del cliente, con quelle di nuova generazione, che utilizzano la fibra ottica fino all'armadio di strada (rete d'accesso mista fibra/rame) o fino alla casa del cliente (rete d'accesso fibra).

Al fine di favorire la condivisione delle procedure tecniche di migrazione dalle reti tradizionali a quelle di nuova generazione, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha avviato una sperimentazione, che coinvolgerà un campione rappresentativo di clienti di TIM e degli altri Operatori.

La tua linea rientra nella sperimentazione e sarà migrata sulla piattaforma di rete di nuova generazione. La tua offerta Voce + Alice 7 Mega, il cui importo mensile è evidenziato in blu nella pagina "Dettaglio dei costi" di questa fattura, sarà sostituita dalla nuova offerta TIM Connect, al prezzo di 40 €/mese (IVA inclusa) per avere Internet più veloce, chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali e il meglio dell'intrattenimento con i film e le serie TV di TIMVISION, al costo di 1 euro/mese già incluso nell'abbonamento TIM Connect.

In più, qualora il modem che stai utilizzando non dovesse risultare idoneo a supportare la piattaforma di rete di nuova generazione, ne riceverai uno nuovo, che ti sarà fornito da TIM in comodato d'uso gratuito.

Il passaggio alla piattaforma di rete di nuova generazione ti consentirà di fruire di servizi funzionalmente simili (o superiori) rispetto a quelli attualmente configurati sulla tua linea, con le seguenti precisazioni:

- Il tuo numero telefonico non cambierà e potrai continuare ad utilizzare i telefoni in tuo possesso;
- Il servizio fonia sarà fornito in tecnologia VoIP e la continuità dello stesso dipenderà dalla continuità del servizio elettrico;
- I servizi Chi è, Avviso di Chiamata, Segreteria telefonica e Trasferimento di Chiamata continueranno ad essere disponibili con le stesse condizioni economiche attualmente applicate;
- I servizi telefonici supplementari Terzo Abbonato in Conferenza, Tutto 4 Star ed i profili tariffari Welcome Home e Opzione Internazionale non saranno più disponibili; nel caso fossero attivi sulla tua linea ti saranno disattivati e non più addebitati;
- Alcuni modelli obsoleti di fax e teleallarme potrebbero manifestare malfunzionamenti o incompatibilità con le piattaforme di rete di nuova generazione. TIM non si farà carico dell'eventuale adeguamento o sostituzione di tali apparati obsoleti;
- L'offerta TIM Connect non include le chiamate verso numeri internazionali; per conoscere i prezzi di tali chiamate è possibile consultare il sito tim.it, oppure chiamare il Servizio Clienti linea fissa 187.

Fermo restando quanto di seguito specificato in relazione alla tua facoltà di esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, ti anticipiamo che sarai contattato telefonicamente dal Servizio Clienti linea fissa TIM, prima di procedere alla migrazione della tua linea verso la rete di nuova generazione, per rispondere ad ogni tua eventuale richiesta di chiarimento. Successivamente un tecnico TIM ti chiamerà per fissare un appuntamento, durante il quale verificherà il corretto funzionamento del tuo impianto telefonico e, se necessario, ti consegnerà gratuitamente il modem, provvedendo anche ad installarlo presso la tua abitazione.

Qualora tu non accetti le variazioni sopra indicate, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, hai il diritto di recedere dal Contratto senza penali né costi di disattivazione, dandone comunicazione entro e non oltre il 30 aprile 2019, secondo le modalità indicate nel paragrafo seguente. A valle di tale data, sarai contattato per procedere con la migrazione della tua linea alla piattaforma di rete di nuova generazione.

#### MODALITA' PER ESERCITARE IL DIRITTO DI RECESSO AI SENSI DELL'ART. 70, COMMA 4 DEL CODICE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.

Il diritto di recesso può essere esercitato facendone richiesta dall'Area Clienti MyTIM Fisso (previa registrazione), scrivendo alla Casella Postale 111 - 00054 Fiumicino (Roma) o tramite PEC all'indirizzo [disattivazioni\\_clientiprivati@pec.telecomitalia.it](mailto:disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it), chiamando il Servizio Clienti linea fissa 187 o recandosi in un negozio TIM (per l'elenco dei negozi TIM vai su [tim.it/negozi-tim](http://tim.it/negozi-tim) o chiama il 187).

Per l'invio tramite posta o PEC, è necessario allegare una fotocopia del documento d'identità del titolare del contratto e specificare nell'oggetto della comunicazione: "Modifica delle condizioni contrattuali".

È possibile recedere anche passando ad altro operatore, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso. Se sulla linea sono in corso pagamenti rateali, (es. telefoni, modem, TV, contributo attivazione, etc.), è possibile scegliere se continuare a pagare le rate fino alla scadenza o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso. Nel caso in cui l'offerta attiva abbia un vincolo temporale di permanenza (es. perché hai beneficiato di offerte promozionali), non verranno addebitati gli importi contrattualmente previsti in caso di cessazione anticipata.

Per ulteriori informazioni sulle modifiche sopra descritte, sulle modalità di esercizio del diritto di recesso, sui pagamenti rateali in corso e sulle offerte che TIM riserva ai propri clienti, è disponibile il Servizio Clienti linea fissa 187.

#### Domiciliazione su carta di credito

Ti informiamo che in ottemperanza alle disposizioni previste nel Regolamento UE n. 260/2012 stiamo adeguando i nostri sistemi informativi per rendere possibile il pagamento dei servizi tramite la domiciliazione da tutte le banche appartenenti all'area SEPA (ovvero i 28 Stati membri dell'Unione Europea, Repubblica di San Marino, Principato di Monaco, Principato di Andorra, Stato di San Marino, Principato di Liechtenstein, Stato di Città del Vaticano) e per consentire di domiciliare le rate e di effettuare i pagamenti tramite carta di credito. Per maggiori informazioni sui servizi e sulle modalità di domiciliazione, vai su [tim.it](http://tim.it) o chiama il 187.



4

(4 di 4)





## Domiciliazione su carta di credito

Publicato il 20 marzo 2019

Ti informiamo che in ottemperanza alle disposizioni previste nel Regolamento UE n. 260/2012 stiamo adeguando i nostri sistemi informativi per rendere possibile il pagamento dei servizi tramite la **domiciliazione** da tutte le **banche appartenenti all'area SEPA** (ovvero i 28 Stati membri dell'Unione Europea con aggiunta di Islanda, Norvegia, Liechtenstein, Svizzera, Principato di Monaco, Stato di San Marino, Principato di Andorra e Stato del Vaticano).

In attesa di finalizzare tali attività di adeguamento, previste a partire **da luglio 2019**, sarà intanto possibile effettuare pagamenti o domiciliare le utenze tramite carta di credito.

Per informazioni puoi chiamare anche il Servizio Clienti linea fissa 187.

### INFORMAZIONI UTILI

Come pagare la fattura  
 Servizio Universale ed Agevolazioni Economiche  
 Trasparenza tariffaria  
 Pushing  
 Carta dei Servizi  
 Agevolazioni non vedenti e non udenti  
 Agevolazioni per sisma 2016  
 News - Comunicazioni importanti  
 Banca dati SIMTel

### STRUMENTI VELOCI

Ricarica Online  
 Accessi alla Mail  
 Apri una segnalazione  
 Verifica Copertura  
 Velocità di navigazione **NEW**  
 Trova Negozio  
 Configura Online  
 Invia la tua opinione  
 Segui il tuo ordine

### SEGUICI SU

Community We TIM  
 Facebook  
 Twitter  
 Instagram  
 YouTube  
 Google+  
 Gruppo Telecom Italia

L'HUB DI OPEN INNOVATION DI TIM

