



## DELIBERA N. 462/24/CONS

### **DIFFIDA ALLA SOCIETÀ TIM S.P.A. AL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 197/23/CONS PER ATTIVITÀ DI *TELESELLING* E *TELEMARKETING***

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 novembre 2024;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito il “*Codice*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante “*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (di seguito “*Regolamento*”), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 197/23/CONS, del 26 luglio 2023, recante “*Approvazione del Codice di condotta di cui alla delibera n. 419/20/CONS sulle attività di teleselling e telemarketing avuto riguardo agli obblighi a tutela degli utenti finali derivanti dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dalle delibere dell’Autorità*”;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Le segnalazioni degli utenti e le richieste istruttorie ..... 2
2. Il Codice di Condotta dell’Autorità inerente alle modalità di svolgimento delle attività di teleselling e telemarketing ..... 14
3. Valutazioni conclusive dell’Autorità ..... 16

## 1. Le segnalazioni degli utenti e le richieste istruttorie

1) Con nota pervenuta in data 11 settembre 2023, un utente ha segnalato all’Autorità l’illegittima attivazione di un contratto, da parte della società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”) a seguito di chiamate ricevute da *call center* asseritamente afferenti a TIM e a un altro gestore, che, nel **paventare disservizi e aumenti tariffari sulla linea di quest’ultimo gestore**, hanno promosso il passaggio a TIM, senza costi aggiuntivi. In particolare, l’utente ha specificato di aver ricevuto telefonate dai seguenti i numeri telefonici: 02201921193, 3783061410, (*omissis*), 3484658181, 0282949938, 0224192193, 3919200193, (*omissis*), 0321994533 e numeri indicati come TIM 3339100187, 3288923651, rappresentando, altresì che il numero da richiamare per accertare la veridicità delle comunicazioni era 3453486642, mentre il numero indicato come TIM per il contratto era 3398129044 (dagli ultimi due numeri l’utente ha dichiarato di non aver avuto risposta).

L’utente, in particolare, ha fatto presente che in data 2 settembre e successivamente in data 3 e 4 settembre 2024 è stato contattato da operatori telefonici che si sono spacciati per operatori del gestore con cui aveva il contratto di telefonia fissa, dichiarando che la linea nella propria zona di residenza sarebbe stata oggetto di un lungo periodo di manutenzione, seguito da un aumento delle tariffe.

All’utente è stato altresì comunicato che il proprio gestore era stato condannato per questo comportamento (peggioramento della linea e aumento tariffario) per cui era possibile cambiare operatore senza costi e che sarebbe stato contattato dal *Centro Italiano per la Telefonia* (soggetto dichiarato ente pubblico).

L’utente, nel pomeriggio è stato contattato da un altro operatore che ha dimostrato di avere informazioni dettagliate sul proprio contratto con l’altro gestore e sui propri dati personali.

L’utente ha avviato la pratica di cambio contratto proposta verso tre diversi operatori.

L’utente ha scelto TIM e l’operatore del *Call center*, a conoscenza del numero di casa dell’utente, ha provveduto a recuperare il codice di portabilità.

L’utente, non convinto della correttezza della proposta, ha chiamato il servizio clienti del proprio gestore per parlare con un operatore, ottenendo un appuntamento per il giorno 5 settembre.

Il giorno 4 settembre 2024 è stato ricontattato dall’operatore del c.d. *Centro Telefonia Italiano* e successivamente da TIM che ha immediatamente inviato la documentazione per il contratto con sollecitazione a sottoscriverlo entro lo stesso giorno.

L’utente ha proceduto alla sottoscrizione e, il giorno 5 settembre 2024, l’operatore del *Call center* del precedente gestore ha provveduto a chiarire che si trattava di una truffa.

Il medesimo giorno 5 settembre 2024 l'utente ha chiamato TIM per recedere dal contratto, chiedendo conferma via *e-mail* e ricevendo rassicurazioni in tal senso.

Il giorno 8 settembre 2024, non avendo ricevuto comunicazioni di TIM, l'utente ha richiamato il servizio 187, ottenendo risposte a suo dire con toni non professionali e gli è stato fatto presente che l'unica via per recedere dal contratto era rifiutare l'appuntamento con il tecnico che sarebbe venuto il giorno 20 settembre 2024 a installare la linea.

Nella giornata del 4 settembre 2024 TIM aveva già provveduto all'invio della domiciliazione della bolletta alla banca del cliente.

Al fine di verificare il rispetto della normativa di settore a tutela dell'utenza finale, **con una prima nota del 23 settembre 2024**, prot. n. 0247107, la Direzione tutela dei consumatori ha chiesto a TIM e al precedente gestore dell'utente di inviare le seguenti informazioni:

- a) eventuale legame contrattuale con i *call center* di cui alle numerazioni indicate, se esistenti;
- b) le modalità dell'asserita attivazione del contratto da parte di TIM;
- c) reclami ricevuti dall'utente e modalità di gestione adottate.

Il precedente gestore, nel proprio riscontro, ha fatto presente che di tutti i numeri indicati dal segnalante solo il (*omissis*) risultava essere associato a un proprio *partner* commerciale. Quanto ai reclami ricevuti dal segnalante e alle relative modalità di gestione, tale gestore ha fatto presente che, come riferito dallo stesso cliente nella PEC dell'11 settembre 2024, nei due contatti telefonici effettuati in data 5 e 11 settembre 2024 il Servizio Clienti ha confermato che le chiamate ricevute nei giorni precedenti non provenivano da propri operatori e che, di conseguenza, tutte le dichiarazioni inerenti a presunti aumenti del costo del servizio o attività di manutenzione delle linee erano da ritenersi fraudolente e volte unicamente a carpire l'autorizzazione di migrare l'utenza verso altro operatore.

Con nota acquisita in data 23 ottobre 2024 con prot. n. 0279305, TIM ha rappresentato quanto segue.

In primo luogo, ha descritto il contesto contrattuale con il *Call center*. In relazione ai fatti accaduti, TIM ha rappresentato quanto segue:

***1) eventuale legame contrattuale con i call center di cui alle numerazioni indicate, se esistenti***

La numerazione (*omissis*) è riconducibile alla società (*omissis*), *Partner* digitale della Rete di Vendita di TIM, mentre tutte le altre utenze segnalate non risultano appartenere alla Rete di Vendita di TIM.

***2) le modalità dell'asserita attivazione del contratto da parte di TIM***

Il segnalante, cliente di altro gestore, dichiara:

- di essere stato contattato nei giorni 2 settembre, 3 settembre e 4 settembre 2024 sull'utenza 3385411xxx, da alcune numerazioni suindicate qualificatesi come “*Centro assistenza telefonico italiano*” e successivamente “*Servizio consumatori italiani*” per una proposta commerciale di passaggio a TIM, adducendo problemi legati al proprio gestore;
- di aver ricevuto indicazioni, tramite messaggistica whatsapp, di fornire foto del documento di identità e copia del codice fiscale;
- di aver ricevuto l'indicazione tramite SMS dalla numerazione 3481831563 di fornire i propri dati per la formulazione dell'offerta commerciale con TIM accedendo a un *link* [\*http://\(omissis\)\*](http://(omissis));
- di aver ricevuto un successivo contatto telefonico volto alla conclusione del contratto dalla numerazione (*omissis*).

In data 3 settembre 2024 risulta emesso un ordine di passaggio in TIM del numero 042972xxx intestato al segnalante.

In data 4 settembre 2024, l'utente ha confermato l'ordine digitalmente, accedendo a un *link* inviato tramite SMS ai recapiti forniti.

### **3) reclami ricevuti dall'utente e modalità di gestione adottate**

In data 5 e 9 settembre 2024 risultano due chiamate al servizio clienti TIM per richiesta informazioni in merito al contratto sottoscritto e alla modalità di recesso.

In data 11 settembre 2024, risulta tracciata ulteriore chiamata al servizio clienti TIM per richiesta di annullamento della proposta commerciale della linea 0429xxxxx. Sempre in tale data l'utente ha inviato anche richiesta di recesso tramite *e-mail*. Nel medesimo giorno venivano, pertanto, avviate le operatività necessarie per l'annullamento dell'ordine.

In data 19 settembre 2024 il cliente ha inviato una *e-mail* di sollecito e il successivo 20 settembre l'ordine è stato definitivamente annullato e la linea telefonica è rimasta attiva con il precedente gestore. Per tale motivo TIM non ha emesso e non emetterà alcuna fattura.

### **Azioni effettuate verso il partner**

Alla luce di quanto è emerso dalla ricostruzione dei fatti lamentati dal segnalante, TIM ha individuato delle gravi forme di inadempimento contrattuale da parte del Partner (*omissis*) S.r.l. ed essendo venuto meno il rapporto fiduciario che connota tale tipo di relazioni professionali, ha proceduto alla immediata risoluzione.

**In particolare, in data 3 ottobre 2024, è stata inviata al partner una lettera di contestazione e chiarimenti sui fatti occorsi. In data 10 ottobre 2024 è pervenuto riscontro nel quale la Società ha dichiarato di non impiegare le numerazioni chiamanti indicate nella segnalazione per eventuali modalità acquisitive, non escludendo tuttavia che propri collaboratori potessero averlo fatto, seppur in maniera occasionale.**

Riscontrando, pertanto, tale anomalia rispetto alle indicazioni previste e alle Linee Guida operative ove è espressamente indicato che “...*Il Responsabile non potrà utilizzare propri sub fornitori/subappaltatori/Società Subagenti per i trattamenti dei dati personali previsti nella presente nomina, senza previa specifica autorizzazione scritta da parte del Titolare...*”, TIM ha proceduto senza riserve a risolvere, in data 17 ottobre 2024, il Contratto di Agenzia.

TIM ha, pertanto, ribadito di aver gestito la segnalazione in piena coerenza con quanto previsto dalle norme contrattuali con i *Partner*, confermando, quindi, una condotta diligente e attenta a contrastare pratiche che risultano nuocere a TIM e all’intero mercato.

2) Si fa riferimento alla segnalazione pervenuta tramite l’indirizzo di posta elettronica [info@agcom.it](mailto:info@agcom.it) e acquisita al protocollo dell’Autorità in data 20 settembre 2024 (prot. n. 0245262) Nella segnalazione, un utente, intestatario dell’utenza 3385411xxx iscritta nel Registro pubblico delle opposizioni, ha riferito di essere stato vittima di un tentativo di truffa tramite *teleselling* finalizzato a indurre, con un raggirio, l’utente a cambiare operatore telefonico. Il segnalante ha rappresentato, infatti, di essere stato raggiunto, presso il numero 3385411xxx e dal numero 3392832189, **in data 28 agosto 2024**, da una chiamata con messaggio registrato nel corso della quale **gli veniva annunciato un periodo di tre mesi di interruzione della linea del proprio operatore per ragioni tecniche**. La numerazione è risultata non richiamabile. Dopo aver digitato il numero riferito a un gestore telefonico, ha risposto una presunta operatrice, asseritamente afferente a quel gestore, che ha prospettato, oltre ai disagi tecnici, rincari tariffari e vincoli biennali. Dopo pochi minuti dalla selezione dell’operatore tramite tasto sul cellulare, l’utente è stato chiamato dal numero 0110100155 da un sedicente “*Servizio consumatori italiani*” e gli veniva confermato, da un operatore, che avrebbe subito disservizi e aumenti tariffari.

L’operatore proponeva, quindi, al segnalante, un piano alternativo di TIM tra i molti che è in grado di offrire. Avendo il segnalante accettato la proposta, veniva contattato, dopo qualche ora, dal numero 0110100155 per richiedere i dati dell’utente. L’utente è stato subito dopo raggiunto da una chiamata tramite WAPP (profilo “*info consumatori*”) dal numero 3381708305 tramite il quale gli è stato chiesto l’invio della foto, del documento di identità e del codice fiscale. Il successivo 29 agosto 2024 è stato chiamato dal numero 0321994533 da parte di un’operatrice che, una volta asserito di chiamare per conto di TIM, ha effettuato una registrazione della chiamata e ha inviato un SMS per acquisire il consenso al trattamento dei dati, facendo presente di dover richiamare da altro numero. Pochi minuti dopo l’utente ha ricevuto un SMS dal numero 3481831563 contenente un *link* per ricevere l’offerta ([\(https://\(omissis\)\)](https://(omissis))). Il *link* accede a una pagina precompilata con i dati del cliente e con il *link* che richiama l’informativa *privacy* di TIM.

Per concludere il contratto, l’utente è stato chiamato dal numero *(omissis)*, iscritto al ROC, della *(omissis)* Srl di *(omissis)*. Le precedenti numerazioni non risultano richiamabili come verificato dagli Uffici dell’Autorità.

Il segnalante ha riportato puntualmente i diversi numeri chiamanti con i quali ha interloquito, nonché gli orari delle chiamate, allegando *screenshot* dello schermo del

telefono cellulare a conferma di quanto dedotto, rendendosi disponibile a inviare le registrazioni delle chiamate, ove necessario.

Al fine di verificare il rispetto della normativa vigente, l'Autorità, **con nota prot. n. 0256873 del 2 ottobre 2024**, ha chiesto a TIM se avesse posto in essere tutte le verifiche di cui al *Codice di condotta* dell'Autorità, fornendo adeguata documentazione.

Si è chiesto, in particolare:

- di confermare eventuali rapporti contrattuali (esistenti o esistiti in passato) con la società (*omissis*) e di confermare, in caso di esistenza del rapporto contrattuale, se la suddetta società ha aderito al Codice di condotta per le attività di call center fornendone prova documentata;
- di fornire la documentazione contrattuale riportante le clausole contrattuali eventualmente concordate (oggetto del contratto, durata, modalità di esecuzione delle campagne, altro);
- di conoscere se TIM ha posto in essere tutte le verifiche dettagliate nel Codice di condotta per le attività di call center fornendo adeguata documentazione;
- se il numero dell'utente segnalante fosse stato acquisito sulla base di un numero fornito da TIM o da (*omissis*) e la modalità di reperimento del numero suddetto;
- di ricevere la lista dei contratti (allegando i contratti) sottoscritti attraverso campagne di *teleselling* svolte su incarico di TIM o di suoi partner commerciali da parte della suddetta società (*omissis*) nel corso del mese di agosto 2024, indicando la modalità di reperimento dei numeri contattati;
- di conoscere l'intestatario dei numeri 3381708305 e 3388129044 e di conoscere in quale modo il *partner*, ufficialmente, acquisisce e condivide i documenti personali degli utenti con TIM;
- di verificare se le numerazioni 3392832189 - 0110100155 - 0321994533 siano autorizzate da TIM;
- di conoscere la eventuale sede operativa di (*omissis*) atteso che, a quanto dichiarato dal segnalante, si percepisce un vociare di vari centralinisti ma la visura camerale indica 1 solo dipendente.

Con nota acquisita in data 25 ottobre 2024, prot. n. 0281409, TIM ha riportato quanto segue.

- 1) ***Richiesta di confermare eventuali rapporti contrattuali (esistenti o esistiti in passato) con la società (omissis) e di confermare, in caso di esistenza del rapporto contrattuale, se la suddetta società ha aderito al Codice di condotta fornendone prova documentata. In particolare, si è chiesto di fornire la documentazione contrattuale riportante le clausole contrattuali eventualmente concordate (oggetto del contratto, durata, modalità di esecuzione delle campagne, altro).***

TIM ha confermato il rapporto contrattuale con il Call center, fornendo la documentazione richiesta.

2) *Previsione, nel Contratto, di strumenti di verifica da parte dell'Operatore e obblighi per il Partner commerciale: si è chiesto, a tale proposito, di conoscere se TIM ha posto in essere tutte le verifiche di cui al Codice di condotta fornendo adeguata documentazione.*

*Si è chiesto in particolare se il numero dell'utente segnalante è stato acquisito sulla base di un numero fornito da TIM o da (omissis) e la modalità di reperimento del numero suddetto.*

TIM ha rappresentato di aver predisposto uno strutturato **sistema di istruzioni documentate che impone alla propria rete di vendita** affinché possa assicurare il governo ed il controllo delle attività di vendita sotto il profilo della conformità alle norme di riferimento.

In base a tali istruzioni, TIM ha implementato e avviato **un meccanismo di monitoraggio e controllo che copre la Forza Vendita** che può contrattualmente effettuare attività di contatto telefonico e che si basa su due set di istruzioni:

1. *Istruzioni Privacy*: disciplinano le modalità lecite per: i) acquisire le numerazioni telefoniche utilizzate a fini di *telemarketing* (liste TIM, liste da list provider, lead, ricontatti, etc.); ii) conservare le liste e le lead ai fini delle verifiche di TIM; iii) acquisire, rispettare e conservare le opposizioni al trattamento/revoche al consenso al contatto telefonico per propositività commerciale; iv) fornire le regole specifiche per la gestione delle chiamate in uscita rispetto ai provvedimenti del Garante (es. c.d. "chiamate mute"); v) regolamentare ogni ulteriore e pertinente obbligo privacy (es. nomine ad incaricati, nomine di sub-responsabili, misure di sicurezza, data breach, etc...).
2. *Istruzioni Operative*: forniscono – oltre a quanto necessario per la gestione commerciale e amministrativa della vendita – le istruzioni per inviare a TIM le evidenze a consuntivo delle attività di telemarketing, formalmente certificate dalla Forza Vendita, svolte in base alle Istruzioni Privacy, sulla cui base sono eseguite da TIM le azioni del Sistema di monitoraggio e controllo.

TIM ha riferito di aver predisposto un articolato **sistema di monitoraggio** su tutta la rete di vendita per assicurare la conformità dei processi di propositività commerciale. **Tale sistema, basato sui dati di input forniti dai partner commerciali**, è stato implementato attraverso modifiche di processo ed importanti interventi sui sistemi informativi finalizzati ad assicurare che:

- i. **il contatto commerciale sia effettuato a fronte di un consenso correttamente e preventivamente acquisito** da TIM e/o dalle terze parti nominate da TIM responsabili per questa tipologia di trattamenti;
- ii. **i contatti telefonici effettuati dalle terze parti** verso gli interessati siano **conformi alle regole contrattualizzate da TIM** in coerenza con la normativa di riferimento, con quando definito da enti di categoria e con le direttive

emanate dalle Autorità di settore;

- iii. eventuali dinieghi o revoche del consenso al contatto telefonico siano correttamente acquisiti dalle terze parti e registrati nei sistemi di TIM.

**In aggiunta al sistema di monitoraggio sopra richiamato, TIM dispone di un sistema di controlli strutturato sulla rete commerciale basato su due livelli:**

- **I° livello:** comprende **verifiche svolte da remoto o in presenza** che hanno per oggetto i partner commerciali che operano nella rete di vendita nei confronti dei consumatori. Tali verifiche, svolte da funzioni che operano in ambito Sales in *segregation of duties* rispetto alle funzioni di vendita, sono previste in modo da assicurare un efficace presidio del Canale di Vendita. Qualora nel corso delle verifiche vengano rilevate delle anomalie, le stesse sono pesate con un tool standardizzato che permette di graduare i provvedimenti da avviare nei confronti della rete di vendita. Tali provvedimenti prevedono, a seconda dell'importanza dell'inadempienza, l'invio di una lettera di sensibilizzazione/richiamo/diffida, lo storno di eventuali compensi percepiti, l'applicazione di penali ove contrattualmente previste, fino ad arrivare alla risoluzione del contratto in essere nei casi più gravi.
- **II° Livello:** tali verifiche sono previste in un piano *Assurance della Direzione Compliance*, che viene **redatto su base annuale**. Tra le verifiche di II livello rientrano anche le verifiche condotte dalla Direzione Security, finalizzate alla repressione delle frodi che interessano a vario titolo la rete di vendita. **La Direzione Compliance svolge verifiche con modalità campionaria sui partner commerciali** della rete di vendita in una percentuale rispetto alle verifiche di I° livello ritenuta congrua ad assicurare un efficace presidio sul Canale. La metodologia e gli strumenti utilizzati sono analoghi a quelli utilizzati nelle verifiche di I livello al pari delle possibili azioni sanzionatorie raccomandate a valle delle verifiche stesse. Al fine di indirizzare in modo più efficace ed efficiente le attività di verifica sui partner commerciali, la Direzione Compliance ha coordinato lo sviluppo di un cruscotto che permette di elaborare indicatori sintetici di rischio di non conformità per i partner commerciali. Il cruscotto, che ha richiesto un notevole sforzo implementativo in termini di costi e di risorse impiegate, è stato inizialmente implementato per l'ambito Consumer ed è stato successivamente esteso all'ambito *Small&Medium Business*.

**Le verifiche di Security** sono svolte da personale specializzato nella *detection* e nella prevenzione delle frodi. I controlli svolti si fondano sull'analisi di indicatori di possibili comportamenti scorretti da parte della rete di vendita e, nel caso ci siano dei segnali rilevanti, proseguono con verifiche on site o da remoto sui partner commerciali interessati. Qualora



vengano rilevati comportamenti anomali, i provvedimenti adottati sono allineati con quelli descritti per le verifiche di I livello.

Oltre a quanto previsto con il Sistema di monitoraggio e controllo, TIM ha precisato, altresì, che esistono dei **controlli di “III° livello”**, consistenti in una attività periodica condotta **dall’Audit interno** che **insiste su tutti i processi aziendali**, in ragione del fatto che TIM è società quotata nei mercati regolamentati.

Tale attività di *audit* ha carattere periodico ed è volta ad analizzare e monitorare l’efficacia ed efficienza del processo operativo, segnalando eventuali *gap* e relative *remediation*, in un’ottica di costante miglioramento dei processi.

**Ciò premesso, TIM ha riferito nella propria nota che le verifiche di cui sopra hanno evidenziato un comportamento del Partner (omissis) non coerente con gli obblighi contrattuali e, in particolare, il numero dell’utente segnalante è stato acquisito in modalità autonoma direttamente dalla Società.**

- 3) *Si è chiesto inoltre a TIM di ricevere la lista dei contratti (allegando i contratti) sottoscritti attraverso campagne di teleselling svolte su incarico di TIM o di suoi partner commerciali da parte della suddetta società (omissis) nel corso del mese di agosto 2024, indicando la modalità di reperimento dei numeri contattati.*

TIM ha prodotto la documentazione richiesta.

- 4) *Si è chiesto, inoltre, di conoscere l’intestatario dei numeri 338 1708305 e 338 8129044 e di conoscere in quale modo il partner, ufficialmente, acquisisce e condivide i documenti personali degli utenti con TIM.*

TIM ha riferito che le utenze 3381708305 e 3388129044 risultano intestate a cittadini non italiani. Il *partner* perfeziona i contratti tramite *Digital Confirmation* e i documenti personali dei clienti, pertanto, non vengono acquisiti né tantomeno condivisi.

- 5) *Si è chiesto di verificare se le numerazioni 339.2832189 - 011.0100155 - 0321.994533 siano autorizzate da TIM.*

TIM ha riferito che le numerazioni indicate non risultano in uso alla Rete di Vendita TIM e in base a verifiche svolte non sono iscritte al ROC (Registro degli Operatori di Comunicazione).

- 6) *Si è chiesto di conoscere la eventuale sede operativa di (omissis) atteso che, a quanto dichiarato dal segnalante, si percepisce un vociare di vari centralinisti ma la visura camerale indica 1 solo dipendente.*

TIM ha riferito che la sede operativa della società (omissis) coincide con la sede legale ovvero Via (omissis).

### ***Azioni effettuate verso il partner***

Di seguito il percorso che ha portato alla risoluzione contrattuale come già riportato in relazione alla prima segnalazione:

- in data 3 ottobre u.s. è stata inviata al Partner una lettera di Contestazione e chiarimenti sui fatti occorsi;

- in data 10 ottobre u.s. è pervenuto riscontro nel quale lo stesso ha dichiarato di non impiegare le numerazioni chiamanti indicate nella segnalazione per eventuali modalità acquisitive, ***“non escludendo tuttavia che propri collaboratori potessero averlo fatto, seppur in maniera occasionale”***.

Avendo riscontrato, pertanto, tale anomalia rispetto alle indicazioni previste ed alle linee guida operative indicate ove è espressamente indicato che *“...Il Responsabile non potrà utilizzare propri subfornitori/subappaltatori/Società Subagenti per i trattamenti dei dati personali previsti nella presente nomina, senza previa specifica autorizzazione scritta da parte del Titolare...”* TIM ha proceduto senza riserve a risolvere il Contratto di Agenzia in data 17 ottobre 2024.

### ***Considerazioni finali***

Alla luce di quanto sopra, TIM ha ritenuto di aver gestito la segnalazione in piena coerenza con quanto previsto dalle norme contrattuali con i *Partner*, confermando, quindi, una condotta diligente e attenta a contrastare pratiche che risultano nuocere alla TIM ed all'intero mercato.

Per quanto sopra, TIM ha richiesto l'archiviazione della presente attività di vigilanza da parte dell'Autorità.

3) Si fa riferimento alla segnalazione pervenuta tramite posta elettronica e acquisita al protocollo dell'Autorità in data 14 ottobre 2024 (prot. n. 0268772). Nella segnalazione, l'utente, iscritto Registro delle opposizioni, è stato contattato dal numero 0662202662, che non risulta registrato nel Registro degli operatori di comunicazione. Ha ricontattato detto numero e, dopo aver ascoltato un messaggio preregistrato, ha parlato con un'operatrice (Morena, matricola T048 che diceva di chiamare da Roma). Il segnalante riferisce poi di essere stato richiamato più volte dai numeri 0683395765 e 0699181775 (asseritamente collegati a offerta TIM), nonostante anche questi numeri non risultino registrati nel ROC. Il segnalante riferisce di aver contattato il numero 0699181775, effettuando un cambio di operatore con riferimento all'utenza 0444877xxx. Completata la procedura, il segnalante ha ricevuto la chiamata di verifica dal numero (*omissis*) che, da verifiche effettuate dal segnalante e provate da uno *screenshot* allegato alla segnalazione, risultava riconducibile alla società (*omissis*), iscritta al ROC. Va precisato che, da successive verifiche condotte dagli Uffici dell'Autorità, il numero appena riportato non risulta ad oggi registrato al ROC. Secondo quanto riferito dal segnalante, infine, detta società utilizzerebbe anche il numero 3511069413 per contattare i clienti tramite la app di messaggistica Whatsapp, dove utilizza il logo di TIM.

Al fine di verificare il rispetto della normativa vigente e del Codice di condotta, l'Autorità, con nota prot. n. 0269719 del 15 ottobre 2024, ha chiesto a TIM di:

1. confermare eventuali rapporti contrattuali (esistenti o esistiti in passato) con la società (*omissis*) e di confermare, in caso di esistenza del rapporto contrattuale, se la suddetta società ha aderito al Codice di condotta per le attività di *call center* fornendone prova documentata;
2. fornire la documentazione contrattuale riportante le clausole contrattuali eventualmente concordate (oggetto del contratto, durata, modalità di esecuzione delle campagne, altro);
3. se TIM ha posto in essere tutte le verifiche dettagliate nel Codice di condotta per le attività di *call center* fornendo adeguata documentazione e in che modo la società (*omissis*) acquisisce le liste da contattare;
4. la lista dei contratti (allegando i contratti) sottoscritti attraverso campagne di *teleselling* svolte su incarico di TIM o di suoi partner commerciali da parte della suddetta società (*omissis*) nel corso dei mesi di settembre e ottobre 2024, indicando la modalità di reperimento dei numeri contattati;
5. l'intestatario dei numeri 0662202662, 0683395765 e 0699181775 e in quale modo il partner (*omissis*), ufficialmente, acquisisce e condivide i documenti personali degli utenti con TIM;
6. verificare se la numerazione 3511069413 sia autorizzata da TIM.

Con nota acquisita in data 6 novembre 2024 con prot. n. 0291942, TIM ha riportato quanto segue.

***1) Si è chiesto di confermare eventuali rapporti contrattuali (esistenti o esistiti in passato) con la società (omissis) e di confermare, in caso di esistenza del rapporto contrattuale, se la suddetta società ha aderito al Codice di condotta fornendone prova documentata. In particolare, si è chiesto di fornire la documentazione contrattuale riportante le clausole contrattuali eventualmente concordate (oggetto del contratto, durata, modalità di esecuzione delle campagne, altro).***

TIM ha confermato che (*omissis*) S.r.l.s è un *partner* della Rete di Vendita TIM dal 17 aprile 2018 (ha prodotto la documentazione richiesta).

***2) Si è chiesto, a tale proposito, di conoscere se TIM ha posto in essere tutte le verifiche previste dal Codice di condotta fornendo adeguata documentazione e in che modo (omissis) S.r.l.s acquisisce le liste da contattare.***

TIM ha riferito che il *Partner* genera proprie liste da contattare attraverso un sito *web* proprietario con il quale acquisisce (tramite c.d. *lead* digitali) le richieste inserite in autonomia dai clienti al ricontatto, comprensive anche del consenso al trattamento dei propri dati.

**3) Si chiesto a TIM di ricevere la lista dei contratti (allegando i contratti) sottoscritti attraverso campagne di teleselling svolte su incarico di TIM o di suoi partner commerciali da parte della suddetta società (omissis) nel corso dei mesi di settembre e ottobre 2024, indicando la modalità di reperimento dei numeri contattati.**

TIM ha allegato la documentazione richiesta.

**4) Si è chiesto, inoltre, di conoscere l'intestatario dei numeri 0662202662, 0683395765 e 0699181775 e di conoscere in quale modo il partner (omissis) Srls, ufficialmente, acquisisce e condivide i documenti personali degli utenti con TIM. Si è chiesto di verificare se la numerazione 3511069413 sia autorizzata da TIM.**

TIM ha riferito che le numerazioni indicate risultano assegnate all'operatore (omissis), non risultano pertanto in uso a clienti TIM, né a propri partner della Rete di Vendita.

TIM ha precisato che (omissis) S.r.l.s perfeziona le proposte contrattuali in formato digitale dell'offerta sostitutiva del contratto cartaceo attraverso la "Digital Confirmation" (cfr. Addendum Digitale), non acquisisce pertanto i documenti del cliente, ma solo gli estremi degli stessi.

La numerazione 3511069413 non risulta in uso alla Rete di Vendita TIM, ogni utilizzo non è pertanto autorizzato da TIM.

#### ***Azioni effettuate verso il partner***

Di seguito il percorso che ha portato alla risoluzione contrattuale:

- **in data 3 ottobre u.s.** è stata inviata al *Partner* una lettera di contestazione e richiesta chiarimenti sui fatti occorsi;
- in data 8 ottobre u.s. è pervenuto riscontro nel quale lo stesso ha dichiarato di non impiegare le numerazioni chiamanti indicate nella segnalazione per eventuali modalità acquisitive, né di avvalersi di sub fornitori che generano leads, come pure di non utilizzare whatsapp per le comunicazioni con i clienti;
- in data 29 ottobre, ritenendo non completamente esaustive le risposte ricevute, è stata inviata al *Partner* una nuova comunicazione con richieste di chiarimenti più dettagliate;
- in data 30 ottobre 2024 è pervenuto riscontro nel quale il *partner*, a seguito di ulteriori approfondimenti, **ha effettivamente ammesso la presenza di alcuni contatti telefonici effettuati senza il preventivo consenso del cliente** (Cfr. "...Ciò che è emerso è che effettivamente, sono state effettuate (ora per inesperto desiderio di accelerare le pratiche ora utilizzando personali contatti familiari ovvero amicali) chiamate riferibili

*alla ns. attività d'impresa, senza aver ottenuto il preventivo consenso del cliente...").*

Sulla base di quanto allegato da TIM, la grave violazione contrattuale riscontrata ha portato TIM ad avviare la procedura di cessazione di tutti i Contratti di collaborazione in essere con (*omissis*) S.r.l.s.

Anche in tale occasione TIM ritiene di aver **gestito la segnalazione** in piena coerenza con quanto previsto dalle norme contrattuali con i *Partner*, confermando quindi una condotta diligente e attenta a contrastare pratiche che risultano nuocere alla TIM e all'intero mercato.

Pertanto, TIM ha rappresentato la propria posizione e l'assenza di qualsiasi condotta alla stessa imputabile, rendendosi in ogni caso sempre disponibile a fornire tutti gli eventuali chiarimenti anche, ove fosse necessario, in un'apposita audizione.

Per quanto sopra, TIM ha richiesto l'archiviazione della presente attività di vigilanza da parte dell'Autorità.

#### ***Ulteriori elementi forniti da TIM in relazione ai propri processi aziendali***

Con nota acquisita in data 23 ottobre 2024 con prot. n. 0279305, TIM ha rappresentato quanto segue.

Il Contratto e le istruzioni operative prevedono, tra le varie, a carico del partner l'obbligo di censire la numerazione utilizzata per il contatto verso i clienti, oltre che dell'iscrizione al R.O.C. della stessa numerazione<sup>1</sup>. Per tale ragione, **il contatto telefonico improprio effettuato tramite numerazioni non censite e non iscritte al R.O.C. può essere effettuato esclusivamente da soggetti terzi non appartenenti alla rete di vendita TIM.**

TIM conferisce al *partner* l'incarico di promuovere stabilmente per suo conto la conclusione di contratti aventi ad oggetto i prodotti e i servizi.

Il *partner*, solo ove autorizzato, potrà svolgere anche per via telefonica, attraverso un servizio di call center gestito organizzato sotto la propria responsabilità, il contatto con il cliente e potrà concludere il contratto a distanza con il consumatore **esclusivamente**

---

<sup>1</sup> Art 5.1 del Contratto dispone infatti che il partner *“potrà svolgere la propria attività per via telefonica solo se risulta essere iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008, ai sensi e per gli effetti del comma 11 dell'art. 24-bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, come integralmente novellato dall'art. 1, comma 243, della legge 11 dicembre 2016, n. 232”*. In particolare, nel rispetto della citata normativa, il partner *“è tenuto a comunicare al ROC, prima del loro utilizzo, tutte le numerazioni telefoniche nazionali usate per svolgere i servizi di call center (ivi inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i numeri verdi, le numerazioni a sovrapprezzo, le numerazioni per servizi geografici, di comunicazioni mobili, ecc.) nelle modalità indicate dalle specifiche disposizioni normative applicabili. L'Agente manleva TIM da qualsiasi responsabilità derivante dalla mancata iscrizione al ROC e dal mancato rispetto delle disposizioni normative”*.

mediante *Verbal Ordering* (di seguito “VO”) e *Digital Confirmation* (di seguito “DC”), **attenendosi alle procedure operative impartite da TIM.**

**TIM può discrezionalmente fornire al *partner* liste di clienti**, definite nel pieno rispetto della normativa *privacy*, a cui proporre la conclusione dei contratti.

**L’attività di *outbound* (telefonate, sms ed *e-mail*) posta in essere dai *partner* nei confronti di qualsiasi numerazione non inclusa nelle suddette liste è considerata illecita**, salvo specifici e limitati casi previsti nello stesso Contratto e nelle istruzioni operative<sup>2</sup>.

## **2. Il Codice di Condotta dell’Autorità inerente alle modalità di svolgimento delle attività di *teleselling* e *telemarketing***

La **delibera n. 197/23/CONS** reca l’*Approvazione del codice di condotta di cui alla delibera n. 419/20/CONS sulle attività di *teleselling* e *telemarketing* avuto riguardo agli obblighi a tutela dei clienti finali derivanti dal codice delle comunicazioni elettroniche e dalle delibere dell’Autorità.*

Il Codice di condotta si ispira ai principi generali e alle norme in materia di protezione dei dati dei clienti finali, al rispetto delle norme sui contratti e delle carte dei servizi dei clienti finali, al rispetto delle norme, da parte dei call center, sull’iscrizione al ROC, sulla richiamabilità da parte del cliente, e **sul divieto di modificare il CLI della linea da cui origina la chiamata al cliente.**

**Il Codice di condotta è stato sottoscritto da tutti i principali operatori, incluso TIM, e da diverse associazioni di *call center*.**

**Il paragrafo 5.2 recante *Previsione, nel contratto, di strumenti di verifica da parte dell’operatore e obblighi per il partner commerciale* prevede che *l’Operatore verifica, in qualunque momento, secondo modalità e tempistiche definite nei singoli contratti, con riferimento a ciascun Partner Commerciale che ha eseguito il contatto quanto segue:***

*o la numerazione telefonica utilizzata per il contatto telefonico tenuto conto che è possibile utilizzare, a tal fine, esclusivamente numerazioni richiamabili registrate al ROC;*

*o il numero chiamato;*

*o la data, l’ora e la durata del contatto;*

*o l’esito del contatto con l’utente consumer (contratto concluso/contratto non concluso/cliente non risponde/etc.);*

---

<sup>2</sup> Art. 2.5 del Contratto e Allegato 17 “Linee Guida Sales”.

*o l'adozione di tutte le prescrizioni presenti nel contratto (ad esempio, tramite incontri periodici con i Partner Commerciali) fermo restando:*

- *il rispetto dell'obbligo per i Partner Commerciali di contattare le sole numerazioni contenute nelle liste di utenti consumer, fornite dall'Operatore a tal fine e/o autonomamente acquisite dai Partner stessi rispettando i criteri forniti dall'Operatore in conformità con la normativa in materia di protezione di dati personali e con quanto previsto nel Codice di Condotta per le attività di telemarketing e teleselling promosso dal Garante Privacy, al fine di arginare il fenomeno delle chiamate indesiderate;*

- *il divieto di cessione a sub-contractor delle attività prestate dai Partner Commerciali se non dopo richiesta formale all'Operatore ed autorizzazione scritta dello stesso. In questi casi, il soggetto cedente si obbliga ad effettuare un costante monitoraggio degli eventuali sub-contractor e ad assumersi la responsabilità di tutte le attività da questi svolte;*

- *l'obbligo per il sub contractor di possedere i medesimi requisiti del Partner Commerciale;*

- *l'obbligo per il Partner Commerciale di prestare la propria attività nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge e della regolamentazione applicabile;*

*o I Partner Commerciali sono direttamente responsabili dei danni cagionati a terzi in quanto operano in completa autonomia e con propria organizzazione;*

*o Il contratto prevede apposite clausole che prevedano penali economiche in capo ai Partner Commerciali in caso di violazione posta in essere da questi ultimi e/o da sub-appaltatori, individuati ai sensi dei punti 6 e 6.1 che seguono, rispetto a quanto previsto nel presente Codice, al fine di disincentivare l'adozione di pratiche illecite.*

**Il paragrafo 5.3 riporta le Misure organizzative degli operatori.** È ivi previsto che *Fermo restando che l'Operatore deve rispettare le prescrizioni vigenti in materia di Registro delle Opposizioni, si stabiliscono le seguenti misure organizzative da parte dell'Operatore:*

**a. Gestione unitaria del processo di vendita mediante:**

*o utilizzo di soluzioni tecnologiche a supporto dell'indirizzamento di tutte le campagne commerciali verso la clientela, attraverso processi e modalità che consentono la loro verifica rispetto alle black list dei numeri (come riportato nel punto b)).*

**b. implementazione di black list di numeri (ovvero numeri non contattabili) che comprendono:**

*o i numeri degli utenti che hanno espresso contrarietà ad essere contattati in outbound da/per conto dell'Operatore per finalità di marketing in occasione del contatto telefonico;*

*Le black list delle numerazioni devono essere regolarmente aggiornate in accordo con la normativa vigente.*

*La gestione unitaria delle attività di teleselling permette all'Operatore di svolgere le seguenti attività e verifiche:*

*o fornire ai propri Partner liste di clienti in modo univoco, garantendo l'univocità del contatto;*

*o fornire al canale di vendita, prima dell'avvio di ciascuna campagna commerciale, la documentazione necessaria e le istruzioni riferite alle attività per cui sono incaricati; in particolare l'Operatore distribuirà ai Partner, per ciascuna campagna commerciale, la documentazione, gli script di vendita e per la registrazione dei VR (Vocal Recording), indicando la data di inizio e di fine di una campagna o di una attività commerciale;*

*o assicurare standard lavorativi conformi alle specifiche regolamentari e di privacy anche in caso di variazioni normative o regolamentari da parte delle Autorità competenti;*

*o fornire le dovute istruzioni al canale di vendita, incluso le istruzioni operative e regolamentari anche in merito alle leggi vigenti in materia di privacy;*

*o raccogliere gli esiti della vendita dai Partner Commerciali e, in particolare, le richieste di diniego al contatto commerciale;*

*o eliminare da ciascuna campagna commerciale le anagrafiche che abbiano espresso il diniego ad un contatto telefonico di natura commerciale;*

*o eliminare da ciascuna campagna commerciale le anagrafiche già contattate nel corso della stessa campagna al fine di minimizzare la pressione telefonica, ove non diversamente e espressamente richiesto dal cliente;*

*Ciascun Partner Commerciale che abbia sottoscritto con l'Operatore un contratto e che sia coinvolto in attività di telemarketing e/o teleselling, sarà dotato di specifiche credenziali di accesso in modo riservato ed esclusivo alla soluzione tecnologica utilizzata, tali da consentirgli di accedere in modo univoco alle anagrafiche relative alle proprie campagne commerciali, agli script approvati dall'Operatore e ad un "Tool" che gli consenta il caricamento degli esiti di contatto.*

### **3. Valutazioni conclusive dell'Autorità**

TIM ha riportato di aver implementato e avviato **un sistema di monitoraggio e controllo che copre la Forza Vendita** per assicurare la conformità dei processi di propositività commerciale.

**Il sistema di monitoraggio, basato sui dati di input forniti dai partner commerciali**, è stato implementato attraverso modifiche di processo e importanti interventi sui sistemi informativi finalizzati ad assicurare che:

- iv. **il contatto commerciale sia effettuato a fronte di un consenso correttamente e preventivamente acquisito** da TIM e/o dalle terze parti nominate da TIM responsabili per questa tipologia di trattamenti;



- v. **i contatti telefonici effettuati dalle terze parti** verso gli interessati siano **conformi alle regole contrattualizzate da TIM** in coerenza con la normativa di riferimento, con quanto definito da enti di categoria e con le direttive emanate dalle Autorità di settore.

**In aggiunta al sistema di monitoraggio sopra richiamato**, TIM dispone di un **sistema di controlli strutturato** sulla rete commerciale basato su due livelli:

- **I° Livello**: comprende **verifiche svolte da remoto o in presenza, con modalità campionaria**, sui partner commerciali che operano nella rete di vendita nei confronti dei consumatori.
- **II° Livello**: tali verifiche sono previste in un piano *Assurance della Direzione Compliance*, che viene **redatto su base annuale**. Tra le verifiche di II livello rientrano anche le verifiche condotte dalla **Direzione Security**, finalizzate alla repressione delle frodi che interessano a vario titolo la rete di vendita.

**La Direzione Compliance svolge verifiche con modalità campionaria sui partner commerciali** della rete di vendita in una percentuale, rispetto alle verifiche di I° livello, ritenuta congrua ad assicurare un efficace presidio sul Canale. Al fine di indirizzare in modo più efficace ed efficiente le attività di verifica sui partner commerciali, la Direzione Compliance ha coordinato lo sviluppo di un **cruscotto che permette di elaborare indicatori sintetici di rischio di non conformità** per i partner commerciali.

**Le verifiche di Security** sono svolte da personale specializzato nella *detection* e nella prevenzione delle frodi. I controlli svolti **si fondano sull'analisi di indicatori di possibili comportamenti scorretti** da parte della rete di vendita e, nel caso ci siano dei segnali rilevanti, **proseguono con verifiche *on site* o da remoto** sui *partner* commerciali interessati.

Qualora vengano rilevati comportamenti anomali i provvedimenti adottati sono allineati con quelli descritti per le verifiche di I livello.

- Oltre a quanto previsto con il Sistema di monitoraggio e controllo, TIM ha precisato, altresì, che esistono dei **controlli di “III° livello”**, consistenti in una attività periodica condotta **dall’Audit interno** che **insiste su tutti i processi aziendali**.

A tale proposito, l’Autorità rileva, tuttavia, che, nonostante l’articolato sistema di monitoraggio e controllo sopra descritto, le attività illecite dei *call center* in questione sono state riscontrate solo successivamente alle richieste di verifica dell’Autorità.

Tra l’altro, con riferimento alla richiesta di chiarimenti del 23 settembre 2024, è emerso, dal riscontro di TIM, che l’utente, resosi conto della frode, aveva già contattato la Società per il recesso sin dal 5 settembre, e poi il 9, 11, e 19 settembre 2024.

Tuttavia, l'attività di verifica verso il *partner* è stata avviata solo il 3 ottobre 2024, a seguito di una seconda richiesta di informazioni inviata dall'Autorità il precedente 2 ottobre, con risoluzione del contratto con la società (*omissis*) S.r.l. in data 17 ottobre 2024.

Parimenti, la risoluzione contrattuale verso il secondo *partner* commerciale, (*omissis*) S.r.l.s, è intervenuta a seguito della segnalazione dell'Autorità del **15 ottobre 2024**.

Quanto sopra evidenzia che le procedure di monitoraggio e controllo implementate da TIM sono risultate inefficaci e non rispondenti a quanto previsto dal Codice di condotta al par. 5.2. laddove prevede che ***l'Operatore verifica, in qualunque momento, secondo modalità e tempistiche definite nei singoli contratti, con riferimento a ciascun Partner Commerciale che ha eseguito il contatto quanto segue:***

*o la numerazione telefonica utilizzata per il contatto telefonico tenuto conto che è possibile utilizzare, a tal fine, esclusivamente numerazioni richiamabili registrate al ROC;*

*o il numero chiamato;*

*o la data, l'ora e la durata del contatto;*

*o l'esito del contatto con l'utente consumer (contratto concluso/contratto non concluso/cliente non risponde/etc..);*

***o l'adozione di tutte le prescrizioni presenti nel contratto (ad esempio, tramite incontri periodici con i Partner Commerciali) fermo restando:***

***• il rispetto dell'obbligo per i Partner Commerciali di contattare le sole numerazioni contenute nelle liste di utenti consumer, fornite dall'Operatore a tal fine e/o autonomamente acquisite dai Partner stessi rispettando i criteri forniti dall'Operatore in conformità con la normativa in materia di protezione di dati personali e con quanto previsto nel Codice di Condotta per le attività di telemarketing e teleselling promosso dal Garante Privacy, al fine di arginare il fenomeno delle chiamate indesiderate;***

***• il divieto di cessione a sub-contractor delle attività prestate dai Partner Commerciali se non dopo richiesta formale all'Operatore ed autorizzazione scritta dello stesso. In questi casi, il soggetto cedente si obbliga ad effettuare un costante monitoraggio degli eventuali sub-contractor e ad assumersi la responsabilità di tutte le attività da questi svolte;***

***• l'obbligo per il sub contractor di possedere i medesimi requisiti del Partner Commerciale;***

***• l'obbligo per il Partner Commerciale di prestare la propria attività nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge e della regolamentazione applicabile;***

*o I Partner Commerciali sono direttamente responsabili dei danni cagionati a terzi in quanto operano in completa autonomia e con propria organizzazione;*

*o Il contratto prevede apposite clausole che prevedano penali economiche in capo ai Partner Commerciali in caso di violazione posta in essere da questi ultimi e/o da sub-appaltatori, individuati ai sensi dei punti 6 e 6.1 che seguono, rispetto a quanto previsto nel presente Codice, al fine di disincentivare l'adozione di pratiche illecite.*

I fatti dedotti in segnalazione e le informazioni comunicate in risposta alle richieste di informazioni dell'Autorità evidenziano, infatti, che TIM non ha attuato procedure efficaci al fine di verificare la correttezza dell'operato dei *partner* commerciali nel contrattualizzare i nuovi clienti (verifiche *ex post*), come espressamente previsto nel paragrafo 5.2 del Codice di condotta richiamato.

La verifica a campione realizzata da TIM non appare rispondere alla previsione di una verifica **con riferimento a ciascun Partner Commerciale che ha eseguito il contatto.**

**L'Autorità ritiene, in conclusione, che il sistema di campionamento adottato ai fini del monitoraggio non consenta di intercettare le condotte illecite e fraudolente, come nei casi di specie.**

Come evidenziato dai fatti riportati nelle segnalazioni e confermato dalle risposte fornite da TIM, il sistema di verifiche "ex post" a campione sopra descritto non ha prodotto il risultato atteso, con particolare riferimento tanto alle numerazioni telefoniche utilizzate dai *partner* commerciali di TIM per il contatto telefonico, in larghissima parte non registrate al R.O.C., quanto al mancato rispetto da parte dei *partner* commerciali (*omissis*) dell'obbligo **di contattare le sole numerazioni contenute nelle liste di utenti consumer**, fornite dall'Operatore a tal fine e/o autonomamente acquisite dai Partner stessi rispettando i criteri forniti dall'Operatore in conformità con la normativa in materia di protezione di dati personali e con quanto previsto nel Codice di Condotta per le attività di telemarketing e teleselling promosso dal Garante Privacy, al fine di arginare il fenomeno delle chiamate indesiderate oltre che del divieto di cessione a sub-contractor delle attività prestate dai Partner Commerciali se non dopo richiesta formale all'Operatore ed autorizzazione scritta dello stesso.

Come espressamente riportato da TIM, solo in seguito alla ricezione delle richieste di informazioni in data 23 settembre, 2 ottobre e 15 ottobre 2024, la stessa Società ha verificato che i *partner* (*omissis*), nel negare di aver usato le numerazioni riportate nelle segnalazioni e non iscritte al ROC per i contatti di *teleselling*, non escludevano "tuttavia che propri collaboratori potessero averlo fatto, seppur in maniera occasionale", confermando in tal modo l'inefficacia delle verifiche e del monitoraggio messo in campo.

Alla luce di quanto argomentato, l'Autorità rileva la scarsa efficacia delle verifiche campionarie predisposte da TIM in attuazione di quanto previsto nel paragrafo 5.2 del Codice di condotta sulle relazioni contrattuali tra operatori e *partner* commerciali che svolgono attività di *call center* riportato nell'allegato A alla delibera n. 197/23/CONS; né può ritenersi che la risoluzione per inadempimento del contratto di Agenzia, attuata da TIM nei confronti delle società (*omissis*) a seguito dell'avvio delle attività prestruttorie qui descritte, sia idonea a sanare l'omissione di verifiche efficaci alle quali TIM si era impegnata aderendo al Codice di condotta su citato.



RILEVATO che TIM non ha previsto efficaci sistemi di verifica e monitoraggio circa il corretto operato dei propri *partner* commerciali ai fini dello svolgimento delle attività di *teleselling* e *telemarketing* contemplate dal Codice di condotta approvato con la delibera n. 197/23/CONS;

CONSIDERATO che l'articolo 2 (Sanzioni) della suddetta delibera prevede che “1. *Il mancato rispetto, da parte di una Società che ha aderito, alle disposizioni del Codice di Condotta è, previa Diffida alla stessa ad adottare le azioni necessarie per stabilire la conformità, sanzionato ai sensi dell'articolo 1, comma 31 della legge n. 249/97*”;

VISTA la relazione dell'Ufficio della Direzione tutela dei consumatori e gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente;

### **DIFFIDA**

la società TIM S.p.A. al rispetto, nei termini di cui in premessa, degli obblighi previsti dal Codice di condotta, ai paragrafi 5.2 e 5.3, approvato con la delibera n. 197/23/CONS.

L'operatore è tenuto a implementare le attività di cui al punto precedente entro 120 giorni dalla notifica del presente provvedimento e a comunicare le iniziative assunte entro 30 giorni dalla medesima notifica.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 novembre 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba