



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze  
Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)  
Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@pec.it](mailto:aduc@pec.it)

---

Spett.le AGCM  
pec: [protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it)  
alla C.A. del Responsabile del procedimento  
dott.ssa Alessandra Cervone

**Oggetto: PS/10397 – Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore – prosecuzione pratica commerciale scorretta – memoria conclusiva**

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68, in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, in relazione al procedimento indicato in oggetto, e con riferimento alla comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, osserva quanto segue.

Prendiamo atto della comunicazione pervenuta all'Autorità in data 29 aprile 2016, da parte della società, con la quale quest'ultima “rinunciava” all'operazione commerciale Tim Prime.

Ritiene tuttavia la scrivente che la “nuova manovra di rimodulazione tariffaria” annunciata dal Telecom Italia Spa e denominata Tim Prime Go non consista - come invece sostenuto da Telecom - in una mera variazione delle condizioni economiche, ma si tratti piuttosto o di una prosecuzione della pratica commerciale contestata, con alcune modifiche non sufficienti – a nostro avviso – ad eliminare i profili di illegittimità contestati, o di una nuova pratica commerciale scorretta.

Ci si riporta, per brevità, all'integrazione già depositata in atti in data 23 maggio 2016 che qui si intende integralmente richiamata e trasposta.

Ad avviso della scrivente, per valutare se si tratti di nuova pratica commerciale o di prosecuzione di pratica preesistente, nonché se si tratti di pratica commerciale lecita o scorretta **è indispensabile superare il dato formale e guardare al dato sostanziale.**

Formalmente la pratica commerciale Tim Prime è stata “revocata” e la società ha avviato altra operazione commerciale denominata Tim Prime Go, ma a ben vedere poco è cambiato. Identico è l'importo richiesto, identica la modalità automatica di attivazione, identica la possibilità di “rinunciare” a pagare il prezzo di Tim Prime Go.

**TIM PRIME GO non è un piano tariffario**

Nonostante la società parli di Tim Prime Go come un “nuovo piano tariffario base” è la società stessa a spiegare che così non è, nella pagina dedicata a Tim Prime Go: “*Il piano tariffario*



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze  
Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)  
Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@pec.it](mailto:aduc@pec.it)

---

*base è la tariffa di riferimento della tua TIM Card ricaricabile, si applica se non ci sono altre offerte eventualmente attive sulla linea (es. TIM Special, Young, etc.) o quando si esaurisce la quantità di minuti, SMS o giga prevista dalle tue offerte”.*

Quale è la tariffa base di riferimento del nuovo piano Tim Prime Go? Nessuna, perché non è un piano tariffario ma solo un esborso richiesto al cliente. I 49 centesimi a settimana sono richiesti a prescindere, anche se non si attivano i vantaggi pubblicizzati da Tim. Si noti che **l’attivazione dell’esborso è automatica e senza consenso preventivo, mentre per usufruire dei vantaggi occorre il consenso e la richiesta del cliente (ammesso che interessino).**

Che Tim Prime Go non sia un piano base continua a spiegarlo Tim nelle pagine dedicate al servizio, contraddicendo se stessa: “[...] **restano invariate tutte le altre condizioni economiche del piano tariffario base e non subiranno alcuna variazione eventuali offerte con minuti, SMS e giga inclusi, attive sulla linea**”.

**Né del resto, in alcuna parte del sito si rinvencono le condizioni economiche del “piano tariffario” Tim Prime Go** (costo per minuto di chiamata, costo di invio SMS e MMS, costo di connessione per MB).

\*\*\*

### **Si può rinunciare a TIM PRIME GO**

Come per Tim Prime anche la correzione della pratica commerciale, nella “versione Go”, è rinunciabile dal cliente, che può evitare il pagamento passando ad altro piano tariffario base, diverso da quello che aveva e continua ad avere (poiché come visto Tim prime Go non è un piano tariffario). Si legge infatti sul sito Tim dedicato: “*Se non vuoi avere un piano tariffario base TIM PRIME go hai la possibilità di passare, in ogni momento e gratuitamente, ad un altro piano tariffario base, che non fa parte dei piani tariffari TIM PRIME go e non prevede i 49 cent. a settimana, chiamando il 409162 oppure direttamente su questa pagina, nello spazio dedicato. Ricorda che, cambiando piano tariffario, rinunci agli esclusivi vantaggi TIM PRIME go.*

### **TIM PRIME GO è un servizio aggiuntivo**

Nè la circostanza che i “servizi” cui Tim Prime Go dà diritto siano usufruibili da parte del cliente solo successivamente con un comportamento “attivo” ne fa, sol per questo, una modifica contrattuale pura.



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze  
Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)  
Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@pec.it](mailto:aduc@pec.it)

---

Si tratta al più di un profilo capace di ingenerare ulteriore confusione e dunque di indurre in errore il consumatore sul reale oggetto dell'opzione a pagamento attivata automaticamente.

### **TIM PRIME GO come reintroduzione dei costi fissi sulla telefonia mobile ricaricabile**

Il fatto poi che il consumatore non possa usufruire subito dei “vantaggi” proposti, ma debba espressamente richiederli, pur avendo già pagato, fa somigliare molto la pratica commerciale di introduzione di un “costo fisso” su sim a consumo ai costi di ricarica aboliti dal decreto Bersani nel 2007.

### **TIM PRIME GO non è una modifica contrattuale ex art. 70 259/2003**

La strutturazione delle caratteristiche della pratica commerciale Tim Prime, nella “versione Go”, pongono all'Autorità il delicato compito di delineare con precisione in cosa consista lo jus variandi di cui alla norma, nella consapevolezza che ricomprendervi simili operazioni possa, **nel caso di specie e in futuro, concretizzarsi in una vanificazione dello scopo e degli effetti sia dell'art. 65 Codice del Consumo** che delle più generali norme sulla individuazione delle pratiche commerciali scorrette.

\*\*\*

Per l'utente, si aggiunge, comprendere in cosa consiste, cosa si compra e quali sono le alternative non è semplice, e a nostro avviso i profili di violazione normativa sono molteplici:

- Violazione del divieto di opt-out
- Pratica commerciale scorretta e aggressiva, poiché Tim attiva senza il consenso dell'utente un servizio non richiesto
- Pubblicità poco chiara e quindi ingannevole
- Reintroduzione di costi fissi, anche su sim a consumo, aboliti dal decreto Bersani.

Ad avviso della scrivente associazione pertanto permangono i profili di violazione normativa già prospettati in sede di prima segnalazione e già evidenziati dalle Autorità competenti rispettivamente nel provvedimento di avvio dell'istruttoria e nella diffida alla società.

\*\*\*

In ragione della illegittimità e aggressività della pratica commerciale posta in essere e dell'equivocità del messaggio pubblicitario, si richiede l'emissione di un provvedimento cautelare che inibisca nelle more del procedimento la pratica commerciale scorretta. Con riferimento al periculum in mora, trattandosi di attivazione per opt-out, e' piu' che ragionevole ritenere che i clienti



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze  
Tel 055.290606 - Web: [www.aduc.it](http://www.aduc.it)  
Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) - Pec: [aduc@pec.it](mailto:aduc@pec.it)

---

della società che non leggeranno o non presteranno attenzione all'SMS di attivazione; o ancora che – data la equivocità del messaggio SMS inviato dalla società – erroneamente riterranno di non avere alternative, se non il recesso dal contratto, e per tale ragione non disattiveranno il servizio. Preme infine evidenziare che ai fini della valutazione sulla sussistenza del periculum in mora debba considerarsi non solo l'esborso dei singoli per settimana – cifra modesta – ma, soprattutto, da una parte l'esborso complessivo della clientela nel suo insieme (e quindi l'introito per la società) e dall'altra l'impossibilità concreta per i singoli di agire in giudizio in caso di provvedimento definitivo di condanna non associato ad un provvedimento cautelare.

Tanto premesso, l'Aduc

chiede

all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato:

- in via cautelare, di disporre l'immediata sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette contestate, sussistendo il requisito della particolare urgenza;
- di inibire a Telecom Italia Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1, in persona del legale rappresentante pro-tempore, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate;
- di sanzionare la società responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 23 giugno 2016

Per Aduc

Vincenzo Donvito