



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

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

e

Spett.le AGCOM
pec: agcom@cert.agcom.it

Oggetto: PS/10397 – Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore – prosecuzione pratica commerciale scorretta – nuova segnalazione pratica commerciale scorretta

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/o, qualora l'Autorità ritenesse la pratica commerciale ulteriore e diversa rispetto all'oggetto del procedimento pendente, quale nuova segnalazione - osserva quanto segue.

Nonostante l'apertura del presente procedimento e la diffida da parte dell'Agcom a proseguire nell'attivazione di Tim Prime da parte di Telecom Italia Spa, nonché nonostante la sospensione della pratica commerciale da parte del gestore telefonico con comunicato stampa pubblicato sul sito internet della società in data 6 aprile 2016, Telecom Italia Spa si accinge ad attivare – seppur con alcune modifiche – Tim Prime, oggi chiamata Tim Prime Go.

Ad avviso della scrivente associazione 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.

Come si può evincere dalle FAQ del sito internet dedicato a Tim prime Go (<https://www.tim.it/primego>) e dall'informativa pubblicata sul sito Tim (<https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-mobile/comunicazioni-e-news/modifica-dei-piani-tariffari-base-tim-prime-go>), Telecom Italia Spa attiverà ad un numero imprecisato di clienti, a partire dal 15 giugno 2016, un nuovo “piano base tariffario” denominato



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

Tim Prime Go al costo di 0,49 euro a settimana. Ci e' stato segnalato l'SMS ricevuto dai clienti TIM per comunicare l'attivazione:

"Dal 18/6 cambiano le condizioni economiche del tuo piano base che fara' parte dei piani Prime Go e avra' un costo di 49cent/settimana in piu'. Restano invariate tutte le altre condizioni economiche. Per info o scegliere gratis un altro piano base chiama il 409162. Hai diritto entro tale data di recedere senza penali con i consueti canali di contatto o passare ad altro operatore. Puoi chiedere subito tanti vantaggi esclusivi e gratuiti: biglietti cinema2x1, Calcio con App SerieATIM, chiamate e SMS illimitati vs un num TIM e premi a ogni ricarica. Per info e attivare i vantaggi vai su tim.it/primego"

(disponibile a questo link:

http://sosonline.aduc.it/lettera/sospetto+abuso+dellla+tim+tim+prime+go_277539.php)

Ad avviso della scrivente associazione si tratta non già di una modifica contrattuale ex art. 70 Codice comunicazioni elettroniche ma dell'attivazione di un costo fisso, in violazione del divieto di opt-out automaticamente e senza richiedere il previo consenso del cliente, con un indiretto effetto di aumento dei prezzi dei piani base.

Il servizio Tim Prime Go viene attivato automaticamente ai clienti Tim, i quali però paradossalmente dovranno attivarsi e per darne disdetta rimanendo con Tim come operatore telefonico e per ottenere i "vantaggi" che Tim prime Go consente.

Tim annuncia che a partire dal 15 giugno 2016 alcuni clienti subiranno una modifica contrattuale: l'attivazione di Tim Prime Go, nuovo "piano tariffario base" che verrà attivato al costo di 0,49 centesimi a settimana (1,96 euro al mese).

Se così fosse, nulla da dire, sarebbe una modifica contrattuale, consentita dalla vigente normativa. Ma Tim Prime Go non è un nuovo piano tariffario base, è un costo fisso "puro", come i costi di ricarica appunto: cosa compro con 0,49 a settimana? Risposta, nulla.

Cosa è un piano tariffario base ce lo spiega la stessa Tim nella pagina dedicata a Tim Prime Go: *"Il piano tariffario 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



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

prescindere, anche se non si attivano i vantaggi pubblicizzati da Tim. Notare 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 rinvengono 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).

In definitiva, la vera e prima natura di Tim Prime Go non è una modifica contrattuale, ma l'introduzione di un costo fisso anche per le utenze ricaricabili a consumo, molto affine ai costi “puri” di ricarica – del quale sembra una reintroduzione – già vietati dal decreto Bersani del 2007.

E cosa fare se non si vuole Tim Prime Go? Si può recedere dal contratto, passare ad altro operatore, o scegliere un piano base Tim diverso da quello che già si aveva (al costo di 0,29 euro a minuti di chiamata).

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.

Inoltre, in base all'articolo 70 comma 4 del Decreto Legislativo 259 del 2003, se il tuo piano tariffario base è coinvolto dalla modifica hai il diritto di recedere dal contratto senza costi di disattivazione o penali, entro la data riportata nel SMS ricevuto chiamando il 409162 e seguendo le istruzioni della voce guida, oppure, compilando l'apposito modulo o inviando un SMS al 119 con testo “CESSAZIONE SIM” o chiamando il 119 oppure puoi passare ad altro operatore. Ti ricordiamo che la cessazione della linea comporta la perdita definitiva del numero telefonico in tuo possesso. Dopo la cessazione, infatti, non sarà più possibile richiedere il reintegro né la riattivazione del tuo numero.”



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

In conclusione, chi aveva una sim a consumo (che per definizione non ha costi fissi) si ritrova a scegliere fra avere un costo fisso (Tim Prime Go) o un aumento del prezzo per minuto di chiamata (se prima pagava meno di 0,29 centesimi al minuto subirà un aumento, altrimenti il costo resterà invariato).

Chi aveva una sim con un piano a forfait si ritroverà a scegliere fra avere il costo fisso di Tim Prime Go oppure avere un aumento del prezzo per minuto di chiamata quando “sfora” il tetto di minuti previsti dalla propria offerta (se prima pagava meno di 0,29 centesimi al minuto subirà un aumento, altrimenti il costo resterà invariato).

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;

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 della societa' che non leggeranno o non presteranno attenzione all'SMS di attivazione; o ancora che – data la equivocita' del messaggio SMS inviato dalla societa' – 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 societa') 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



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ciascuna nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni

– 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 maggio 2016

Per Aduc

Vincenzo Donvito