



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

e

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

Oggetto: Modifica condizioni contrattuali TIM Mobile – Segnalazione pratica commerciale scorretta e aggressiva poste in essere dalla società TIM Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1 (P. IVA e CF 00488410010). Violazione dell'allegato A alla delibera Agcom n. 519/15/CONS

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; email aduc@aduc.it; pec: aduc@pec.it; sito Internet www.aduc.it; P. Iva 02149860484) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle il 20 febbraio 1953, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

Ci è stato segnalato da alcuni utenti Aduc di aver ricevuto – in qualità di clienti TIM per utenze mobili – il seguente SMS:

“Novità su alcune offerte mobili dal 25 febbraio 2019 | TIM

<https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-mobile/comunicazioni-e-news/novita-offerte-mobile-25022019>”

Alla pagina indicata (se necessario salvata con screenshots del 23 gennaio 2019) si legge, per quanto qui concerne:

“A partire dal 25 febbraio 2019, per esigenze legate all'evoluzione del mercato, TIM modifica il prezzo mensile per un numero limitato di offerte mobili per Clienti Ricaricabili non più in commercializzazione.

In particolare, alcune offerte si rinnoveranno al costo di 0,99€ in più al mese e potranno, su richiesta, essere arricchite con una delle seguenti promozioni:

- *“Minuti Illimitati gratis per 1 mese”, per parlare Senza Limiti con Tutti i numeri mobili e fissi nazionali, sia in Italia che in roaming in tutti i Paesi dell'Unione*



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

Europea, gratis per un mese;

- *"5Giga gratis per 1 mese": che offre 5GB gratis per un mese per navigare in Internet dal proprio Smartphone alla velocità della rete 4.5G di TIM, in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea.*

altre offerte, invece, si rinnoveranno al costo di 1,99€ in più al mese e potranno, su richiesta, essere arricchite con una delle seguenti promozioni:

- *"Minuti Illimitati gratis", per parlare Senza Limiti con Tutti i numeri mobili e fissi nazionali, sia in Italia che in roaming in tutti i Paesi dell'Unione Europea. La promozione è a tempo indeterminato.*
- *"20Giga gratis per 1 anno": che offre ogni mese 20GB gratis per 1 anno, per navigare in Internet dal proprio Smartphone alla velocità della rete 4.5G di TIM, in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea.*

Ciascun cliente potrà verificare qual è la promozione a lui riservata, e attivarla gratuitamente entro il 24 febbraio 2019, direttamente nella sezione "Offerte per te" di MyTIM Mobile, oppure chiamando il numero gratuito 409168."

Segue poi l'informativa sulle modalità di esercizio del diritto di recesso a seguito di modifica contrattuale di cui all'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Si tratta ad avviso della scrivente associazione di una **pratica commerciale scorretta e ingannevole, in violazione dell'art. 21, comma 1, lett. d) nonché dell'art. 22, comma 2 per l'ambiguità del messaggio**, in quanto idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori, così inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale – non esercitare il diritto di recesso e quindi subire la variazione in aumento del prezzo - che non avrebbero altrimenti preso.

Per quanto di **competenza dell'Agcom**, le modalità di comunicazione utilizzate da TIM **violano l'Allegato 1 all'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS**, "Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso , ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche" che al **punto 3, a) impone all'operatore che:**



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

*“per le **utenze mobili**, tramite invio alle utenze interessate di un **SMS informativo che inizi con la seguente dicitura “Modifica delle condizioni contrattuali”, o similare, e che indichi, almeno, il contenuto delle modifiche e la data di entrata in vigore delle stesse**, con l’invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l’obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al paragrafo 4”.*

Nessuna di queste indicazioni è contenuta nell’SMS inviato da TIM, che al contrario, induce il consumatore a ritenerlo un messaggio promozionale. Di conseguenza il cliente che non intenda conoscere le “**novità**” TIM non utilizzerà il link. La formulazione dell’SMS è quindi assolutamente inidonea a comunicare la prossima modifica delle condizioni economiche del servizio e così ostacola la possibilità per il consumatore di decidere effettivamente e concretamente se esercitare o meno il diritto di recesso.

Con riferimento invece al testo della pagina internet che descrive le modifiche contrattuali, Aduc rileva che TIM:

- **non specifica quali utenze/servizi/piani subiranno un aumento di euro 0,99 mensili e quali invece di euro 1,99 mensili**, non consentendo quindi una immediata conoscibilità delle variazioni;

- **rimanda i consumatori ad un ulteriore passaggio.** I clienti quindi per capire quali modifiche contrattuali subiranno dovranno effettuare un **doppio passaggio: dall’SMS andare sulla pagina web TIM e dalla pagina web TIM entrare nel proprio profilo personale** (o crearlo all’occorrenza, il che sarebbe un terzo passaggio). Una macchinosità – ad avviso della scrivente associazione – artatamente ideata da TIM per ostacolare l’effettiva conoscenza delle modifiche contrattuali in corso;

- ancora, la lettura complessiva del testo su riportato che parla di “**offerte arricchite**” e di “**promozioni a lui riservate**” - letto sinotticamente con le “**novità**” menzionate nell’SMS – **rafforza nel lettore la percezione che si tratti di una promozione e non di modifiche contrattuali sfavorevoli**, tanto più che le informazioni sulla possibilità di recedere senza penali è relegata alla seconda parte della pagina web. Così facendo, TIM presenta ai consumatori una variazione *in peius* del prezzo del servizio come una offerta promozionale



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 ragione della illegittimità 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* e alla particolare urgenza si rappresenta che la modifica contrattuale verrebbe illegittimamente effettuata il 25 febbraio 2019 e che pertanto verrebbe a mancare il corretto preavviso di almeno 30 giorni all'utenza. Preme infine evidenziare che ai fini della valutazione sulla sussistenza del *periculum in mora* debba considerarsi non solo l'esborso dei singoli al mese – 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 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, per l'effetto, a TIM Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1, in persona del legale rappresentante pro-tempore, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate e conseguentemente a procrastinare la modifica contrattuale, in una data successiva al 25 febbraio 2019 che consenta una corretta e legittima informativa all'utenza con un preavviso di 30 giorni;

– 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 gennaio 2019

Per Aduc

Vincenzo Donvito