



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

Firenze, li' 26 febbraio 2016

**Spett.le
AGCM
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma
pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it**

e

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

Oggetto: Tim Prime – Denuncia di pubblicita' ingannevole e pratiche commerciali scorrette e aggressive poste in essere dalla societa' Telecom Italia Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1

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.

In data 22 febbraio 2016 Tim/Telecom Italia Spa ha iniziato il lancio pubblicitario della promozione "Tim Prime". Alla data odierna, il sito della TIM dedica alla promozione due pagine web:

- <https://www.tim.it/prime> (pubblicitaria)
- <https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-mobile/comunicazioni-eneews/modifica-profilo-tariffari-tim> (informativa)

La pratica commerciale scorretta posta in essere da Telecom Italia Spa è identica a quella già oggetto del procedimento PS/10186, attualmente pendente innanzi a codesta Autorità, avente ad oggetto l'attivazione del servizio "Vodafone Exclusive" da parte del gestore di telefonia Vodafone Omnitel B.V., con sede legale in Amsterdam (Olanda), Simon Carmiggeltstraat 6 1011 DJ, e sede dell'amministrazione e gestionale in Ivrea (TO), Via Jervis, 13.

Si tratta, ad avviso della scrivente, anche in questo caso di violazione dell'art. 65 del codice del consumo, che vieta espressamente l'attivazione di servizi aggiuntivi tramite opt-out.



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

Dal sito internet della società si evince che l'attivazione di TIM Prima avverrà per tutti i clienti titolari di una sim ricaricabile a partire dal 10 aprile 2016. L'sms che TIM sta inviando ai propri clienti è il seguente: *“Cambiano le condizioni economiche del tuo piano base: a partire dal 10/4, con 49cent/sett in più avrai chiamate e SMS illimitati vs un numero TIM. Inoltre potrai richiedere gratis i vantaggi esclusivi x i clienti TIM Prime: ogni settimana biglietti cinema2x1, assistenza diretta di un operatore TIM al 800.000.916, possibilità di vincere smartphone con Ricarica+. Puoi recedere senza penali o passare ad altro operatore entro il 9/4. Per info o rinuncia alle novità e mantenere le attuali condizioni chiama il 409162. Scopri i vantaggi e inserisci il numero amico su www.tim.it/Prime”*. (doc. 01).

Il servizio Tim Prime è un servizio opzionale, a fronte del pagamento di euro 0,49 a settimana, che consiste nella possibilità di effettuare chiamate illimitate e inviare sms illimitati verso un numero TIM. I clienti TIM ricaricabili, che si vedranno addebitare il servizio non richiesto potranno poi, in un secondo momento richiedere l'attivazione di altri “servizi”, compresi nel prezzo (non gratis, come TIM scrive sul proprio sito):

- andare al cinema una volta a settimana dal lunedì al venerdì in 2 al prezzo di 1 biglietto (lo stesso sito non fornisce indicazioni ulteriori);
- parlare con un operatore TIM attraverso il Servizio di assistenza dedicato al 800.000.916;
- “trasformare” le Ricariche in Ricarica+ per partecipare ad un concorso a premi.

Si tratta evidentemente di un **servizio opzionale a pagamento che TIM attiverà senza aver richiesto, né ottenuto il previo consenso del cliente e ingenerando in quest'ultimo l'erroneo convincimento che si tratti non già dell'attivazione di un servizio a pagamento non richiesto, ma di una vera e propria modifica contrattuale.**

Ad avviso dell'Associazione scrivente, Telecom Italia Spa ha posto e sta tutt'ora ponendo in essere le seguenti pratiche commerciali scorrette:

A) Pratica commerciale ingannevole, consistita nell'invio ai propri clienti informativa commerciale via SMS fuorviante e poco chiara. Omissioni ingannevoli. Violazione degli artt. 21, comma 1 lett. a), b), c) e g), art. 22, commi 1, 2 e 3, d.lgs. 205/2006.

Questo il testo di un SMS tipo, inviato da Tim ai propri clienti con schede ricaricabili:

“Cambiano le condizioni economiche del tuo piano base: a partire dal 10/4, con



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

49cent/sett in più avrai chiamate e SMS illimitati vs un numero TIM. Inoltre potrai richiedere gratis i vantaggi esclusivi x i clienti TIM Prime: ogni settimana biglietti cinema 2x1, assistenza diretta di un operatore TIM al 800.000.916, possibilità di vincere smartphone con Ricarica+. Puoi recedere senza penali o passare ad altro operatore entro il 9/4. Per info o rinuncia alle novità e mantenere le attuali condizioni chiama il 409162. Scopri i vantaggi e inserisci il numero amico su www.tim.it/Prime".

Si sottolineano in primo luogo le evidenti affinità con la campagna di attivazioni effettuata da Vodafone per il servizio Vodafone Exclusive, che inviava ai propri clienti il seguente sms:

"Dal (GIORNO DI ATTIVAZIONE, NDR) il tuo piano tariffario includerà Vodafone Exclusive. Navighi sulla rete 4G più grande d'Europa e per la prima volta puoi utilizzare i Giga del tuo smartphone anche su PC e tablet. In più per te il Servizio Clienti dedicato 193 per parlare direttamente con un operatore e potrai andare al cinema in 2 al prezzo di 1 solo biglietto. Tutto incluso nel tuo piano che cambia e costerà 1,9 euro in più al mese. Per info complete, per mantenere le tue attuali condizioni o per recedere gratuitamente chiama il 42593 o vai su voda.it/exclusive".

Il messaggio annuncia un cambio del proprio piano tariffario a partire da una data determinata ("Cambiano le condizioni economiche del tuo piano base: a partire dal 10/4"): i piani di questi clienti costeranno 0,49 euro in più a settimana (quindi euro 1,96 ogni 4 settimane). L'informazione sulle possibilità di "rinuncia alle novità" o di recesso, vengono demandate al cliente, che dovrà attivarsi, telefonando al numero indicato o visitando il sito internet.

L'informativa, per come impostata, è tutt'altro che chiara. Benché contenga infatti un riferimento alla possibilità di mantenere le attuali condizioni, essa è formulata in modo da ingenerare nell'utente la convinzione che si tratti di una modifica contrattuale a seguito della quale il cliente può decidere di accettarla, pagando euro 1,90 in più al mese, o di recedere dal contratto.

B) Pratica commerciale ingannevole, consistita nell'aver pubblicizzato sul proprio sito internet l'attivazione di una ulteriore opzione tariffaria ingenerando nei clienti l'equivoco che si tratti di una modifica contrattuale. Omissioni ingannevoli. Violazione degli artt. 21, comma 1



lett. a), b), c) e g), art. 22, commi 1, 2 e 3, d.lgs. 205/2006.

Abbiamo allora visitato il sito internet indicato nell'SMS, www.tim.it/Prime (doc. 02). **La pagina web non chiarisce in alcun suo punto che si tratta di un servizio aggiuntivo opzionale, ma al contrario corrobora l'erronea convinzione di essere davanti ad una modifica contrattuale** (si veda la documentazione allegata). Anche le FAQ della pagina – che si aprono con menu' a tendina – ingenerano nel cliente la convinzione che si tratti di una modifica contrattuale, fornendo peraltro all'interno dello stesso periodo informazioni contraddittorie:

“Posso non accettare queste modifiche? Certamente. Entro la data riportata nel sms ricevuto puoi rinunciare a TIM Prime e mantenere le attuali condizioni del profilo tariffario chiamando il 409162. In ogni caso TIM prime è disattivabile in qualsiasi momento anche dopo la suddetta data. Inoltre, in base all'articolo 70 comma 4 del Decreto Legislativo 259 del 2003, tutti i clienti interessati dalla modifica delle condizioni economiche del profilo tariffario, hanno diritto di recedere dal contratto, o passare ad altro operatore, senza penali entro la data riportata nel sms ricevuto.”

Le FAQ:

- richiamano l'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, a mente del quale: *“Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.”*. Anche il consumatore zelante che decidesse di consultare il testo normativo, sarebbe portato a concludere che si tratta di una modifica contrattuale, che il termine ultimo per recedere e' la data di attivazione di TIM Prime, e che trascorsa tale data non potrà piu' cambiare idea;

- **nella stessa FAQ si dice al contempo che l'utente potrà “rinunciare” a TIM Prime “Entro la data riportata nel sms ricevuto” e subito dopo che “In ogni caso TIM prime è disattivabile in qualsiasi momento anche dopo la suddetta data”. L'intento è chiaro, decorsa la data indicata senza aver esercitato il diritto di optout si sarà tenuti a pagare per il servizio non richiesto finchè l'utente stesso non provvederà a disattivarlo.**

Il link fornito nella FAQ all'apposito modulo messo a disposizione da TIM per “recedere”



conduce alla generica pagina web della società sulla modulistica, nella quale non sono presenti moduli specifici (doc. 03).

In conclusione, nell'intera area del sito della TIM dedicata all'informazione al cliente sulla nuova modifica contrattuale in nessun punto si spiega al cliente che non si tratta di una modifica contrattuale ma di una opzione ulteriore, a pagamento e non richiesta – sia passata l'espressione – appioppata al cliente. Il messaggio inviato al cliente sia con l'SMS che sul sito della Tim e' ingannevole e fuorviante, idoneo ad indurre il consumatore in errore, facendogli ritenere che si tratti di una modifica contrattuale, davanti alla quale egli ha solo la possibilita' di accettarla o recedere dal contratto di telefonia mobile. In questo modo Tim induce il consumatore ad operare scelte economiche che presumibilmente non avrebbe adottato se correttamente informato.

C) Pratica commerciale aggressiva, posta in essere in violazione degli artt. 24 e 26, comma 1, lett. c) d.lgs. 205/2006. Violazione dell'art. 65 d.lgs. 205/2006

Ad avviso dell'Associazione scrivente la pratica commerciale sin qui descritta e' altresì aggressiva e scorretta, poiché **Tim attiva automaticamente un servizio aggiuntivo, a pagamento, in assenza di qualsiasi autorizzazione da parte del cliente all'attivazione stessa.** In questo modo il gestore limita considerevolmente la liberta' di scelta e di comportamento del consumatore tramite l'indebito condizionamento - posto in essere con le modalita' indicate alle lettere a) e b) - idoneo ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Il comportamento descritto costituisce ad avviso della scrivente una violazione dell'art. 65 del codice del consumo, poiché il gestore ricorre al sistema dell'optout e del silenzio assenso per l'attivazione di un servizio a pagamento in spregio alla normativa vigente, costringendo il proprio cliente ad attivarsi per “recedere” dal contratto relativo al servizio aggiuntivo.

Sulla richiesta di emissione di un provvedimento cautelare d'urgenza

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 società' che non leggeranno o non presteranno attenzione all'SMS di attivazione; o ancora che – data la equivocita' del messaggio SMS inviato dalla società' – erroneamente riterranno di non



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

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. Chi si metterebbe a far causa a TIM per una decina di euro?

Tanto premesso, l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, 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.

Si allegano:

- 1) Sms inviato da TIM;
- 2) Materiale tratto dal sito TIM;
- 3) Screenshot pagina modulistica TIM.

Firenze, 26 febbraio 2016

Vincenzo Donvito