

Raccomandata A.R.

Alla c.a.

**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**  
**Piazza G. Verdi, 6/A**  
**00186 Roma**

Milano, 25 marzo 2016

**Oggetto: Tim Prime – segnalazione**

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di accertare, ai sensi del Titolo III, D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) e successive modificazioni, la condotta posta in essere dalla società TIM relativamente all’opzione TIM Prime (<https://www.tim.it/prime>)

A partire dal mese di marzo, i clienti TIM con profili tariffari ricaricabili stanno ricevendo il seguente sms informativo: *“Cambiano le condizioni economiche del tuo profilo base: a partire dal 26/4, con 49 cent/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 +, abilitazione alla velocità 4G. Puoi recedere senza penali o passare ad altro operatore entro il 25/4. Per info o rinuncia alle novità e mantenere le attuali condizioni chiama I 409162. Scopri i vantaggi e inserisci il numero amico su [www.tim.it/prime](http://www.tim.it/prime)”*.

Come si evince dal testo del messaggio e da quanto descritto ampiamente sul sito, TIM Prime si configura come un servizio opzionale che, dietro pagamento di 49 cent alla settimana, consente di effettuare chiamate illimitate e inviare SMS illimitati verso

un numero TIM preferito. I clienti TIM divenuti Prime potranno poi richiedere l'attivazione dei seguenti servizi aggiuntivi, compresi nel prezzo:

- offerta cinema: possibilità di avere due biglietti al prezzo di uno per andare al cinema dal lunedì al venerdì in più di 1000 sale (dettagli e indicazioni a partire dal 10 aprile 2016);
- servizio di assistenza dedicato: possibilità di parlare direttamente con un operatore TIM attraverso il 800.000.916, disponibile tutti i giorni dalle 8 alle 22;
- navigazione in Internet alla velocità del 4G: è necessario essere in possesso di un smartphone 4G, essere in una zona coperta e avere una SIM 4G nonché avere attiva un'offerta a tariffa internet 4G;
- Ricarica + e Vinci sempre: a ogni ricarica da 5 €, 10 € o di importo maggiore e dopo aver ricaricato, TIM invierà un sms per passare a Ricarica+ .

L'operazione viene presentata da TIM nelle comunicazioni alla clientela come una modifica contrattuale ex art. 70, co. 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche (d. lgs. 259/2003) e gli utenti coinvolti che non hanno intenzione di accettare il pagamento aggiuntivo hanno l'obbligo di manifestare il loro dissenso o esercitando il diritto di recesso o comunicando la rinuncia al servizio TIM Prime per mantenere le proprie condizioni, chiamando il 409162 (cd. opt-out).

TIM Prime tuttavia assume, in base a quanto descritto, le caratteristiche di un servizio accessorio aggiuntivo tanto che il consumatore può anche rifiutarlo per mantenere le condizioni che ha già attive.

Sulla base di ciò, la pratica descritta appare in violazione dell'art. 65 del Codice del consumo laddove vieta di attivare servizi senza il consenso del cliente: *"Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre*

*alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento”.*

In un altro caso analogo (caso PS10186 - VODAFONE-SERVIZIO EXCLUSIVE, provvedimento n. 25904 del 9 marzo 2016), l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha sanzionato la condotta consistente nell’attivazione automatica del servizio “Vodafone Exclusive” senza il consenso espresso e preventivo (opt-in) dei clienti e con l’addebito automatico del relativo costo mensile (1,90 euro) nonché il rifiuto alle richieste di rimborso a seguito dell’attivazione automatica di un servizio non richiesto dai consumatori”.

La pratica descritta scorretta e aggressiva appare in contrasto con gli artt. 24 e 25 lettera a) del Codice del consumo, in quanto, considerando la sua natura, è idonea a indurre il consumatore a prendere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso nonché a condizionare il comportamento del consumatore medio riguardo all’attivazione a pagamento del servizio descritto per il quale, come già sottolineato in precedenza, TIM non prevede di richiedere il consenso espresso del consumatore ad aderirvi.

La fattispecie, inoltre, appare idonea a integrare anche la violazione dell’art. 26, lettera f), del Codice del consumo laddove la società pretende il pagamento immediato o differito dei predetti servizi senza che il consumatore li abbia richiesti.

Di seguito alcune segnalazioni ricevute dai nostri soci a seguito della ricezione del messaggio:

1) *“Ma e' corretto che la TIM avvisi tutti gli utenti con scheda prepagata che dal 10 aprile cambierà il piano tariffario? Per mantenere il piano tariffario precedente si deve chiamare il numero indicato nell'sms ricevuto. Non sarebbe più corretto invece*

*informare di una nuova opzione e poi se il cliente è interessato, la sottoscrive. Non trovate?”*

*2) “Spero di essere riuscito a disattivare il cambio obbligato fatto da Tim, con molto fastidio per essere stato costretto a perdere tempo. Ma resto basito per il comportamento di TIM: pago 10 euro mensili per una tariffa che ha già chiamate illimitate verso un numero tim però dovrei pagarne altre 0,49 a settimana inutilmente; pago anche 1 euro aggiuntivo per il 4G... come dobbiamo continuare a vessare i clienti? ma se non mi va bene, vengo invitato a cambiare operatore”.*

*3) Buongiorno, segnalo che oggi come cliente TIM ho ricevuto il seguente messaggio sul cellulare (ho un contratto ricaricabile):*

*“Cambiano le condizioni economiche del tuo profilo base: a partire dal 26/4, con 49cent/sett in piu' 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+, abilitazione alla velocità 4G. Puoi recedere senza penali o passare ad altro operatore entro il 25/4. 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](http://www.tim.it/prime)”. Visto che ho una tariffa già più che buona (ex cliente Noverca passato a TIM), ho impiegato non poco tempo a capire come dovevo fare per “non cambiare nulla”, rispetto ad adesso. Alla fine ho chiamato il 409162 (un servizio di segreteria automatico) e con l'opzione 4 ho “rinunciato alla novità”.*

*Quello che mi fa più arrabbiare è che il messaggio pareva un cambio definitivo delle condizioni (vista la dicitura di rescissione senza penali o passaggio ad altro operatore): in realtà si tratta di un vero e proprio escamotage per proporre “forzatamente” un nuovo piano tariffario rispetto a quello base attualmente detenuto del cliente. Dico “forzatamente” perché occorre l'azione dell'utente (come ho fatto io) altrimenti scatta automaticamente!”*

*4) Ho ricevuto il seguente messaggio dalla tim:*

*Cambiano le condizioni economiche del tuo profilo base: a partire dal 26/4, con 49cent/sett in piu' 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, possibilita' di vincere smartphone con Ricarica+, abilitazione alla velocita' 4G. Puoi recedere senza penali o passare ad altro operatore entro il 25/4. Per info o rinuncia alle novita' e mantenere le attuali condizioni chiama il 409162. Scopri i vantaggi e inserisci il numero amicos. [www.tim.it/prime](http://www.tim.it/prime)*

*Perché mi costringono a dire di no a qualcosa che non ho chiesto !??*

*5) Volevo segnalare di essere stato oggetto di una campagna TIM per un nuovo servizio "Tim Prime" da me mai richiesto. Mi è arrivato un sms dove mi veniva comunicata la automatica attivazione di questo servizio "a soli 49 cent la settimana" a partire dal 10/4, lasciandomi l'opzione di cancellarlo esplicitamente chiamando un certo numero. Saranno solo 25 Euro l'anno ma mi secca questa pratica del "silenzio assenso" che obbliga a stare dietro e perdere tempo se non si vuole essere oggetto di un prelievo forzoso. Una volta erano solo le banche a imporre "proposte di modifiche unilaterali del contratto" a loro vantaggio, ora la moda si sta estendendo.*

*6) Salve volevo segnalare una scorettezza di TIM oggi mi è arrivato un sms con scritto "cambiano le condizioni economiche del tuo profilo base dal 10/04 0,49 cent a settimana chiamate e sms illimitati poi vantaggi esclusivi per i clienti Tim Prime. ecc ecc.. io ho un contratto con 10€ euro al mese per sempre ho 1000 sms e 1000 minuti e 2 giga di internet ogni 4 settimane. E ho dovuto entrare nel sito Tim nel mio account per disattivare Tim Prime vi sembra corretto una cosa del genere?"*

Tutto ciò premesso e considerato, Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della condotta descritta:

- ne inibisca la continuazione;

- considerata la sussistenza dei motivi d'urgenza, intervenga comunque cautelativamente per sospenderla provvisoriamente;
- sanzioni la società che l'ha posta in essere.

Rimaniamo a disposizione per eventuali ulteriori informazioni.

Cordiali saluti,  
Marco Pierani  
Responsabile Relazioni Esterne  
Altroconsumo

