

Raccomandata A.R.

Alla c.a.

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

Milano, 27 maggio 2016

Oggetto: TIM PRIME Go – 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 a TIM PRIME go (<https://www.tim.it/primego>).

A partire dal mese di maggio, i clienti TIM con profili tariffari ricaricabili stanno ricevendo il seguente sms informativo:

“Dal 24/6 cambiano le condizioni economiche del tuo piano base che farà parte dei piani Prime Go e avrà un costo di 49 cent/settimana in più. 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".

La manovra attuata da TIM è comunicata in maniera poco chiara, il consumatore appare disorientato in quanto sia nel testo del messaggio che riceve sia sul sito, viene comunicato che il suo piano tariffario base cambia per entrare a far parte del piano base Prime Go che comporta un costo di 0.49 cent a settimana (1.90 euro al mese), le altre condizioni economiche restano invariate.

Il piano tariffario base, come spiega la società sul suo sito, *"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"*.

Alla domanda successiva *Cosa succede se ho un'offerta di minuti, SMS e Giga inclusi attiva sulla mia linea?* si legge *"Fermo restando l'addebito settimanale 49 cent/€ previsto dal profilo tariffario base TIM Prime go, comunque applicabile, le offerte di minuti, SMS e giga inclusi, eventualmente attive sulla tua linea, non subiranno alcuna variazione"*.

Appare evidente che la comunicazione è contraddittoria perchè se è vero che il piano base si applica quando non ci sono altre offerte eventualmente attive sulla linea o si esauriscono i minuti, sms e giga delle offerte, allora anche il piano tariffario base TIM PRIME go con il pagamento di 0.49 cent a settimana dovrebbe applicarsi solo nelle eventualità descritte mentre, da quanto dichiarato dalla società, si evince l'opposto *Fermo restando l'addebito settimanale 49 cent/€ previsto dal profilo tariffario base TIM Prime go, comunque applicabile,*

Il consumatore è confuso da una siffatta comunicazione ambigua, poco chiara e trasparente. Alla domanda *Cos'è un piano tariffario base TIM PRIME go?* si legge:

A partire dal 15 Giugno 2016 alcuni piani tariffari ricaricabili vengono modificati, entrano a far parte dei piani TIM PRIME go e avranno un costo di 49 cent/€ a settimana. A partire dalla ricezione del SMS, è possibile richiedere i seguenti vantaggi esclusivi TIM PRIME go

- *se sei appassionato di cinema potrai andarci una volta a settimana dal lunedì al venerdì in 2 al prezzo di 1 biglietto;*
- *puoi seguire il calciomercato, le news dai ritiri e il Campionato della Serie A TIM 2016/2017 senza consumare giga*
- *puoi rimanere sempre in contatto con il tuo numero TIM preferito con chiamate e SMS illimitati*
- *puoi trasformare gratuitamente tutte le tue Ricariche in Ricarica+ per vincere ogni giorno tanti premi, anche Ricariche, Samsung Galaxy S6 edge e Tablet LTE.*

Dalla suddetta descrizione, TIM PRIME go non sembra una tariffa base di riferimento ma un esborso fisso di 0,49 cent a settimana che dà la possibilità di accedere a dei vantaggi. Qualora il consumatore non voglia recedere o cambiare operatore, la società comunica che è possibile “scegliere gratis un altro piano base”, denominato Tariffa Base, che è invece descritta nel dettaglio <https://www.tim.it/offerte/mobile/voce-e-internet/piani-base/tim-base> Tutto ciò premesso, la pratica descritta appare ingannevole in quanto nella sua presentazione complessiva è idonea a indurre in errore il consumatore medio e a fargli assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

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

1. *“In un articolo apparso sul vostro sito lo scorso marzo (<http://www.altroconsumo.it/hi-tech/cellulari/news/tim-prime>) parlavate dell'illegittimità del servizio offerto dalla Tim a pagamento senza il consenso dell'utente, che infatti è stato sospeso. A distanza di due mesi, Tim ripropone lo stesso identico servizio: a partire dal 18 giugno al costo di 49 cent. in più a settimana posso usufruire di alcuni servizi che però a me non interessano. E' possibile rifiutare questa offerta e mantenere le attuali condizioni? Oppure per non avere attivato PrimeGo devo per forza passare ad un piano che non prevede questo servizio? Grazie”*
2. *“In un articolo apparso sul vostro sito lo scorso marzo (<http://www.altroconsumo.it/hi-tech/cellulari/news/tim-prime>) parlavate dell'illegittimità del servizio offerto dalla Tim a pagamento senza il consenso dell'utente, che infatti è stato sospeso. A distanza di due mesi, Tim ripropone lo stesso identico servizio: a partire dal 18 giugno al costo di 49 cent. in più a settimana posso usufruire di alcuni servizi che però a me non interessano. E' possibile rifiutare questa offerta e mantenere le attuali condizioni? Oppure per non avere attivato PrimeGo devo per forza passare ad un piano che non prevede questo servizio? Grazie”.*
3. *“Spett.le Altroconsumo, questa è la segnalazione che ho inviato all'Agcom. Non ci sto che la Tim imponga ai propri clienti (quindi anche al sottoscritto) Tim prime go, che è una vera truffa ai danni degli utenti. E' scandaloso. Vi chiedo di intervenire quanto prima verso Tim”.*

4. *“Venerdì 20 Maggio 2016 mi è arrivato il seguente sms dal 40916 di Tim sul mio numero di cellulare: Dal 21/6 cambiano le condizioni economiche del tuo piano base che farà parte dei piani Prime Go e avrà 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.”*

Tim sta imponendo per forza ai propri clienti di telefonia mobile il piano Tim Prime go, che ricorda molto da vicino il "TIM Prime", bloccato dall'Agcom, con una diffida a Tim. In pratica la Tim, come si suol dire, "sta facendo rientrare dalla finestra, quello che è uscito dalla porta", una cosa scandalosa e poco rispettosa verso i suoi milioni di utenti di telefonia mobile. Tim prime go, prevede un pagamento di 49 centesimi in più a settimana sul piano di tariffa base, in pratica circa 2 euro in più al mese. Abbiamo davvero superato ogni limite. L'opzione ha un'altra simpatica clausola. Non basta, per TIM, attivarla senza esplicito consenso da parte dell'utente, ma TIM Prime Go non è disattivabile. Non con metodi normali, almeno. Ecco infatti come funziona, in base alle parole della stessa società: "A partire dal 15 Giugno 2016 alcuni piani tariffari ricaricabili vengono modificati, entrano a far parte dei piani TIM PRIME go e avranno un costo di 49 cent/€ a settimana. A partire dalla ricezione del SMS, è possibile richiedere i seguenti vantaggi esclusivi TIM PRIME go". TIM Prime go viene attivata su "alcuni piani tariffari ricaricabili", che vengono quindi modificati senza una richiesta esplicita da

parte dell'utente (repetita iuvant). Quindi per disattivarla è sufficiente modificare il proprio piano base, ma sta proprio qui la genialità della nuova offerta di TIM .La pagina ufficiale informativa della Tim dice:"Per i clienti coinvolti, sarà sempre possibile scegliere di passare gratuitamente ad un altro piano tariffario base, che non fa parte dei piani tariffari PRIME go e non prevede i 49 centesimi di Euro a settimana, chiamando gratuitamente il 409162 e seguendo le istruzioni della voce guida, oppure, andando su www.tim.it/primego". Chi non ottiene alcun vantaggio dall'attivazione di TIM Prime go o semplicemente non è interessato all'offerta, in altre parole, non può in alcun modo mantenere il proprio piano tariffario base (il pacchetto di chiamate, SMS e traffico internet non varia), a meno che non decida di spendere inutilmente i 49 centesimi previsti dalla sottoscrizione non richiesta della nuova opzione. L'unico che sembra non essere TIM Prime go fra quelli attivabili è TIM Base, che richiede 29 centesimi al minuto con tariffazione al secondo e senza scatto alla risposta e 19 centesimi per SMS.Si tratta di un piano che è probabilmente più costoso di quello che già utilizzate attualmente. Abbiamo verificato in redazione la situazione per tre utenze TIM, di cui solo una diventerà TIM Prime go il prossimo mese. In questo caso si è costretti a passare da un piano TIM Light (19 centesimi per le chiamate senza scatto e 13 centesimi per ogni SMS) alla meno conveniente TIM Base. Insomma, TIM sta cercando in tutti i modi di farci attivare la sua Prime, in un modo o nell'altro.Questa è una vera truffa ai danni dei clienti Tim che qualsiasi cosa facciano (farsi attivare Tim prime go o cambiare piano tariffario), si troveranno a sborsare diversi euro in più al mese. Una cosa VERGOGNOSA, SCANDALOSA, SCONCERTANTE!!!La cosa che non sopporto è che una società telefonica mi obblighi a fare una scelta, fregandosene dei diritti

dell'utente (se non cambi piano tariffario ti devi tenere tim prime go, se cambi piano tariffario ti costa di più)”.

5. *“Dal 24/6 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.*
6. *Buongiorno. Questo è il messaggio inviatomi dall'oggetto. Il mio piano base è Tim trIbù collegato al telefono fisso con contratto Tim Smart (fisso,mobile e adls tutto incluso). Mi chiedo avendo una sim ricaricabile e non un abbonamento è possibile che mi sia applicata questa gabella? Se il credito sulla mia sim fosse 0€ dove reperiscono il costo aggiuntivo? Poi mi sembra poco corretto che debba trovarmi dei cambiamenti d'ufficio e debba chiamare entro una data precisa per bloccare o modificare tale iniziativa. Contatterò il prima possibile il call center per avere delucidazioni in merito. Non è il caso di fare dei decisi richiami al garante per questi comportamenti poco leciti? Come Associazione avete la possibilità di intervenire presso gli Enti preposti e fare cessare queste manovre alquanto truffaldine. Spero in una risposta chiara e definitiva”.*
7. *Mi è arrivata la seguente comunicazione da TIM. Siccome recentemente ho letto sulle vs riviste che tale comportamento è stato da voi segnalato al garante con esito positivo, vi chiedo come comportarmi di fronte a tale*

richiesta/imposizione, visto che non è prevista scappatoia all'infuori del recesso.grazie.

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 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

