

24 marzo 2016 12:50

Tim Prime. Antitrust apre procedimento per sospendere pratica commerciale scorretta

di [Emmanuela Bertucci](#)



Dopo la nostra denuncia

(http://www.aduc.it/articolo/tim+prime+come+vodafone+exclusive+pratica_24021.php), l'AGCM ha aperto un procedimento nei confronti di Telecom Italia Spa per l'attivazione automatica e non richiesta di "Tim Prime" al costo di 0,49 euro alla settimana

Entro il 10 aprile 2016 i clienti con sim ricaricabile TIM riceveranno questo sms:

"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"

Diversamente da quanto pare di capire dal messaggio, **non si tratta di una modifica delle condizioni economiche del piano base, ma di un servizio opzionale a pagamento non richiesto**, in violazione palese del Codice del Consumo che all'art. 65 vieta di fornire servizi con la pratica dell'opt-out (ossia attivarli senza il consenso del cliente che dovrà – lui – attivarsi per "recedere") e che agli artt. 20 e seguenti vieta le pratiche commerciali scorrette e aggressive.

L'equivocità del messaggio, infatti, e le modalità di attivazione del servizio potrebbero creare un indebito condizionamento della volontà del consumatore, inducendolo a prendere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

Il servizio Tim Prime è un servizio opzionale che, a fronte del pagamento di euro 0,49 a settimana, dà la 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;
- navigare in 4G;
- "trasformare" le Ricariche in Ricarica+ per partecipare ad un concorso a premi.

Il servizio in sé forse potrebbe anche interessare qualche cliente. Ma questo qualcuno deve richiederlo, non vederselo "appioppato" sul proprio credito telefonico.

E l'assurdità è che il consumatore si ritroverebbe a pagare 1,96 euro ogni 28 giorni anche se non ha indicato alcun numero "amico" e quindi anche se non usufruisce di alcun servizio.

Altra assurdità sono le modalità decisamente equivocate, e atte a confondere anche l'utente che vuole disattivare la promozione, che si trovano online sulla app Tim per gestire il proprio numero. Nelle app di telefonia di tutti i gestori si possono consultare i servizi a pagamento attivi, scegliendo se attivarne uno o disattivarlo, cliccando su un bottone. Nel caso di Tim prime il meccanismo funziona alla rovescia: non è stata creata la voce Tim Prime, con le due opzioni: "attiva" o "disattiva", ma è stata creata la voce "rinuncia a Tim Prime", con la doppia opzione "attiva" o "disattiva". Domanda: perché il servizio sia disattivato cosa dovrà comparire sullo schermo? A tutti verrebbe in mente "disattivato", e invece no, per rinunciare a Tim prime bisogna "attivare". Cioè? Se la "rinuncia" a Tim Prime è attiva, vuol dire che non abbiamo il servizio, se è "disattiva" vuol dire che ce l'abbiamo: Un capolavoro di enigmistica. Quale consumatore a colpo d'occhio capisce di che si

tratta? Noi abbiamo dovuto rileggerlo almeno tre volte. *O siamo noi così stolti?* Quindi, per chi vuole disattivare Tim Prime, occhio. Lo avrete fatto se lo status dell'opzione "rinuncia a Tim Prime" è "attivo".

L'AGCM ha avviato il procedimento istruttorio per valutare la necessità di sospensione provvisoria della pratica commerciale.

Ci auspichiamo che Tim non attenda l'eventuale sanzione economica dell'Antitrust ma si impegni – sin da subito – a modificare le modalità di attivazione del servizio, attivandolo soltanto a chi espressamente lo richiede.

In caso cio' non accadesse, ci auspichiamo che sia l'AGCM stessa a provvedere sin dalla fase cautelare, ordinando la sospensione della pratica e l'eliminazione anche economica dei suoi effetti, che saranno sicuramente di molto superiori all'eventuale sanzione comminata alla fine del procedimento.

Cautelativamente, invitiamo tutti gli utenti che non hanno intenzione di usufruire del servizio a disattivarlo e a inviare, a noi (<http://www.aduc.it/info/scrivici>) e all'AGCM (<http://www.agcm.it/>) le loro segnalazioni.