

Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Via Masaccio, 242 - 50132 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@mypec.eu

Spett.le AGCM Piazza G. Verdi, 6/a 00198 Roma

pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

Oggetto: Denuncia di pratica commerciale scorretta posta in essere dalla societa' TIM Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri, 1 (Partita IVA e Codice Fiscale: 00488410010)

L'Aduc - Associazione Utenti e Consumatori APS, con sede in Firenze, Via Masaccio, 242 (tel. 055/290606, email aduc@aduc.it; pec: aduc@mypec.eu; sito Internet www.aduc.it; C.F.: 94304050480 - P.Iva: 07119800485) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle (BA), il 20 febbraio 1953, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

Ci è stata segnalata da alcuni utenti dell'Associazione, clienti dell'operatore telefonico mobile TIM, l'avvenuta ricezione di un SMS da parte del gestore che, in prima battuta, parrebbe avere ad oggetto la comunicazione di una modifica unilaterale del contratto da parte del gestore:

"Modifica contrattuale: per le mutate condizioni di mercato, dal primo rinnovo successivo al 26 giugno la tua offerta avrà un costo di 2,69€ al mese in più. Per te, fin da subito e gratuitamente, 50 Giga in più al mese, inviando un SMS con il testo 50GIGA ON al 40916. In alternativa, puoi mantenere invariati costi e contenuti della tua offerta, inviando un SMS gratuito con testo NOVAR ON al 40916 entro il 26 giugno. Recesso senza penali nè costi, mantenendo eventuali rateizzazioni su tim.it, via PEC o nei negozi TIM, entro il 30/7. Maggiori info su on.tim.it/nw2h"

Il messaggio parrebbe riferirsi ad una modifica contrattuale relativa l'aumento del costo mensile dell'offerta mentre, ad avviso della scrivente associazione si riferisce all'acquisto di 50GB mensili al costo di € 2,69, e ciò benchè l'aumento di prezzo e i 50 GB "gratuiti" siano presentati come due diverse operazioni. Difatti, l'utente che riceve tale comunicazione, preso atto del prossimo aumento del prezzo, sarà indotto dalla formulazione del testo a inviare l'SMS con scritto 50GIGA ON.

TIM pone in essere una pratica commerciale aggressiva e scorretta poichè attiva automaticamente un servizio aggiuntivo a pagamento in assenza di qualsiasi espressa autorizzazione da parte del cliente. In questo modo il gestore, contando sul cosiddetto "costo della distrazione",

Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Via Masaccio, 242 - 50132 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@mypec.eu

limita considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore tramite l'indebito condizionamento - posto in essere con le modalità indicate - 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, nonché di violazione degli artt. 20, 24 e 26, comma 1 lett. f) del codice del consumo.

La condotta descritta è la medesima di cui al **Provvedimento AGCM n. 30377 emesso nell'Adunanza del 2 novembre 2022 e pubblicato nel Bollettino 42/2022 (PS 12305)**, emesso nei confronti di Windtre Spa. Riprendendo il percorso logico argomentativo già intrapreso dall'Autorità nel provvedimento n. 30377, la scrivente associazione conviene che la manovra contestata **non attenga all'esercizio dello ius variandi, poichè "risulta chiaramente strumentale al tentativo di eludere le disposizioni di cui all'art. 65 CdC nella misura in cui la società, accordando al cliente la possibilità di mantenere l'offerta originaria, attesta, nei fatti, l'insussistenza dei requisiti di necessità ed eccezionalità che, come più avanti evidenziato, costituiscono il principio informatore del citato complesso di norme. Più precisamente, la società adotta una politica commerciale in cui, attuando manovre quali quelle oggetto del presente procedimento, mette in conto di conservare in portafoglio sia le vecchie offerte di coloro che rifiutano la variazione, che le nuove offerte inclusive dei Giga aggiuntivi a pagamento, in proporzione variabile e preventivamente ignota in base alla scelta discrezionale operata da ciascun cliente" (provvedimento AGCM n. 30377 del 2 novembre 2022, p. 14).**

Conseguentemente, difetta il giustificato motivo richiesto dalla normativa vigente poichè, a tacere della genericità della motivazione adottata relativa a "mutate condizioni di mercato", la pratica commerciale adottata parrebbe volta a diminuire il rischio di un elevato tasso di recesso determinato dal passaggio degli utenti ad altro operatore a seguito della comunicazione di variazione.

Per concludere, ad avviso della scrivente associazione, la possibilità di mantenere invariate le condizioni economiche del contratto, tramite uno specifico comportamento attivo dell'utente, non

Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Via Masaccio, 242 - 50132 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@mypec.eu

rappresenta la richiesta di attivazione di un servizio a pagamento in opt-in n , di contro, pu  essere ritenuta scelta in opt-in la possibilit  di mantenere l'offerta originaria, attraverso un ulteriore specifico comportamento attivo dell'utente. Trattasi, invero di manovra finalizzata a veicolare un servizio aggiuntivo acquisendo il consenso del consumatore tramite un meccanismo artatamente poco trasparente, poco chiaro e decisamente caotico piuttosto che a seguito di una sua esplicita libera manifestazione di volont .

Ad avviso della scrivente associazione, le condotte suddescritte costituiscono pratiche commerciali scorrette poste in essere in violazione degli artt. 20, 24, 26, comma 1 lett. f) e 65 del codice del consumo.

Sulla richiesta di emissione di un provvedimento cautelare d'urgenza

In ragione della illegittimit  e aggressivit  della pratica commerciale posta in essere, nonch  della reiterazione della condotta, 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 societa', confusi dalla moltiplicazione dei messaggi ricevuti e dalla poca chiarezza degli stessi, non presteranno la dovuta attenzione alle condotte da tenere per evitare l'attivazione non richiesta del menzionato servizio aggiuntivo. Preme infine evidenziare che ai fini della valutazione sulla sussistenza del *periculum in mora* debba considerarsi non solo l'esborso dei singoli per mese – cifra modesta – ma, soprattutto, da una parte l'esborso complessivo della clientela nel suo insieme (e quindi l'introito per la societ ).

Tanto premesso,

l'Aduc - Associazione Utenti e Consumatori APS chiede all'Autorit  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 TIM Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri, 1 (Partita IVA e Codice Fiscale: 00488410010) la prosecuzione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate;
- di sanzionare la societa' responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata,

Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Via Masaccio, 242 - 50132 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@mypec.eu

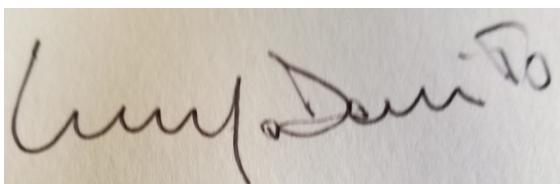
per i danni che ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 26 maggio 2023

per Aduc - Associazione Utenti e Consumatori APS

il Presidente

Vincenzo Donvito

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored surface. The signature is written in a cursive style and reads "Vincenzo Donvito".