

PS10397 – TELECOM-TIM PRIME

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento) adottato con delibera dell'Autorità del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento *PS10397- Telecom- Tim Prime*.

I. LE PARTI

- 1. Telecom Italia S.p.a.**, in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni, recante Codice del Consumo, avente sede legale a Milano e operante nel settore delle telecomunicazioni;
- 2. ADUC - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori**; in qualità di segnalante;
- 3. Centro Tutela Consumatori Utenti**, in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

La società Telecom Italia S.p.A., nell'esercizio della propria attività, intende porre in essere, a partire dal 10 aprile 2016, in violazione del Codice del Consumo, l'attivazione automatica del servizio aggiuntivo a pagamento denominato "TIM PRIME" ai propri clienti titolari di una SIM ricaricabile "Private" che hanno ricevuto un SMS informativo, senza richiederne preventivamente il consenso, salvo la facoltà del cliente di rinunciarvi con un comportamento attivo.

L'offerta, pubblicizzata tramite invio di SMS agli utilizzatori di schede TIM ricaricabili, nonché sul sito web www.tim.it/prime, prevede chiamate ed SMS illimitati verso un numero TIM preferito al costo settimanale di €0,49 (da aggiungere al costo del piano tariffario base) oltre alla possibilità di richiedere uno o più dei seguenti servizi gratuiti: accesso al cinema per due persone al prezzo di un biglietto; assistenza clienti dedicata al numero verde 800-000-916; navigazione 4G di TIM; ottenimento di premi ad ogni ricarica.

Il servizio TIM Prime verrà attivato anche laddove il consumatore non comunichi il numero preferito verso il quale effettuare le chiamate e gli SMS illimitati, quindi in assenza della condizione oggettiva per fruirne.

Telecom, consentirebbe ai propri clienti di *i*) rinunciare a TIM Prime mantenendo le vigenti condizioni di profilo tariffario *ii*) recedere senza penali o passare ad altro operatore, ai sensi dell'art. 70, comma 4, D. Lgs. n. 259/2003. Tale scelta andrebbe effettuata dal consumatore in maniera attiva entro la data riportata nell'SMS informativo ricevuto, chiamando gratuitamente il numero 409162 o visitando il sito internet dell'operatore. Il diritto di recesso può essere esercitato anche contattando il 119 o inviando al medesimo numero un SMS con testo "cessazione SIM". Il cliente, infine, ha la possibilità di disattivare TIM Prime, in ogni momento, anche successivamente al termine stabilito per la rinuncia o il recesso.

In sintesi, il Professionista con il servizio TIM Prime porrebbe in essere le seguenti condotte:

- a. l'attivazione automatica di TIM Prime senza il consenso preventivo (opt-in) dell'utente, obbligato, quindi, ad attivarsi per rifiutare espressamente il predetto servizio, qualora non desiderato (opt-out);
- b. l'addebito del costo del prodotto non richiesto a partire dal 10 aprile 2016.

III. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento, che con comunicazione del 23 marzo 2016 (prot. n. 0025624) è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del professionista, volto ad accertare l'eventuale violazione degli artt. 20, 24, 25, c. 1, lettera *a*) e 26, c. 1, lett. *f*), e 65 del Codice del Consumo.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'art. 10 del Regolamento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione B della Direzione Generale Tutela del consumatore ed il riferimento PS10397.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
