



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it – pec: aduc@pec.it Web: www.aduc.it

AGCM
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma
pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

e

Spett.le AGCOM
pec: agcom@cert.agcom.it

e

Commissione europea
Direzione generale della Concorrenza
Protocollo Antitrust
comp-market-information@ec.europa.eu

e

Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC)
berec@berec.europa.eu

Oggetto: Integrazione segnalazione - Attuazione Regolamento UE 2120/2015. Denuncia di violazione di legge, pubblicita' ingannevole e pratiche commerciali scorrette e aggressive poste in essere dalle societa' Telecom Italia Spa e Wind Telecomunicazioni Spa

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; email aduc@aduc.it; pec: aduc@pec.it; sito Internet www.aduc.it; P. Iva 02149860484) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, ad integrazione della segnalazione inviata in data 15 maggio 2016 con la quale si denunciava la violazione del Regolamento UE 2120/2015 da parte dei gestori telefonici operanti in Italia Telecom Italia Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1 e Wind Telecomunicazioni Spa, con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, 48, espone quanto appresso.

Ci è stato segnalato da un utente dell'associazione - che aveva provveduto a denunciare le pratiche commerciali contestate, fra gli altri, alla Commissione Europea – l'invio di risposta da parte



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it – pec: aduc@pec.it Web: www.aduc.it

della Commissione stessa, che si allega alla presente.

La Commissione chiarisce l'ambito applicativo del Regolamento UE 2120/2015 e stigmatizza le pratiche commerciali abusive il cui scopo è vanificare i benefici del regime transitorio, quali quelle denunciate.

In particolare la Commissione chiarisce che gli operatori possono prevedere pacchetti di minuti/dati/SMS a costo fisso o a periodo, e specifica che il Regolamento non “*permette all'operatore di applicare tali tariffe come la tariffa base applicabile [...]a maggior ragione tali tariffe non possono essere il solo piano tariffario disponibile per gli utenti. Al contrario, l'utente deve espressamente aderire a tali offerte alternative*”.

Si tratta esattamente delle pratiche commerciali contestate nella denuncia già presentata, posto che TIM/Telecom non prevede, ad oggi, alcuna tariffa base a consumo ed entrambi gli operatori hanno attivato ai propri clienti, automaticamente e senza richiederne il consenso, piani tariffari per il roaming.

Si segnala infine che, successivamente all'invio della denuncia, ci sono giunte ulteriori segnalazioni da parte degli utenti. In particolare, viene segnalato che con il gestore Wind l'importo di due euro sarebbe stato scalato non già al primo uso del telefono all'estero, ma addirittura appena varcata la frontiera:

http://sosonline.aduc.it/lettera/nuove+tariffe+roaming+wind_277567.php

Riguardo al vostro articolo dal titolo "Tariffe telefoniche in roaming. TIM e Wind violano i nuovi obblighi europei. Denuncia ad Antitrust, Agcom e Commissione europea": sono un cliente Wind. Alcune settimane fa sono andato all'estero per tre giorni. I due euro per il roaming indicati nel vostro articolo non mi sono stati scalati alla prima occasione in cui ho telefonato, ricevuto messaggi o usato il traffico dati, ma non appena ho varcato la frontiera del Brennero, e nei due giorni successivi a pochi secondi dalla mezzanotte. Quindi vengono scalati subito, a prescindere che il servizio venga usato o meno. Preciso subito che non ho un servizio di roaming attivo, ma solo il classico servizio dati.



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it – pec: aduc@pec.it Web: www.aduc.it

http://sosonline.aduc.it/lettera/tariffa+non+richiesta+tim_277540.php

Salve,

l'altro giorno facendo una chiamata dall'estero (da Vienna, di circa 30 secondi) mi sono stati addebitati 4 euro per l'attivazione automatica non richiesta di Tim Europa Basic. Come posso richiedere il rimborso? avrei voluto pagare un prezzo equo per la chiamata, senza l'attivazione di questa tariffa giornaliera.

Saluti e grazie

http://sosonline.aduc.it/lettera/tim+roaming+europeo_277381.php

*TIM ha attivato a tutti i suoi clienti, senza farlo sapere, senza consenso e, soprattutto, senza possibilità di disattivazione, una tariffa chiamata "Roaming Europa Daily Basic". Praticamente, e senza tanti giri di parole, qualunque uso che uno fa della propria linea TIM mentre si trova in un qualunque Paese europeo fa scattare un "gettone" giornaliero di 3€, incluso ricevere telefonate. Questo è in contrasto con la normativa europea, che stabilisce che l'utente deve avere la possibilità di pagare per il proprio traffico roaming a consumo se lo desidera. Le proprie motivazioni che TIM usa per giustificare questa "offerta" (pubblicate sul loro sito) sono deliranti: affermano che con questa tariffa stanno ottemperando alla stessa legge europea che invece dà il tutto per illegale. E' inoltre chiaro che siamo davanti ad un sopruso anche per un'altra ragione: a ben guardare, ogni uso della propria linea in roaming in Europa costa nei fatti dal 30 aprile di più che prima di tale giorno (cioè da quando è entrato in vigore l'ultimo "passo" dell'Eurotariffa in attesa della cancellazione definitiva del roaming). Infatti, se prima del 30 aprile si pagava in roaming europeo una tariffa definita dall'Unione Europea, adesso si corrisponde per legge la propria *tariffa base* locale più un sovrapprezzo stabilito a livello europeo. E qui la parola chiave "tariffa base": ma chi ci fa caso? Tutti hanno attive alcune opzioni che abbassano o annullano il costo di questa "tariffa base", che normalmente è piuttosto cara. Per fare un esempio: la mia tariffa base TIM prevede 0,15€ per sms; l'attuale possibile sovrapprezzo è di circa 0,02€, per mandare un sms in roaming entro l'EU dovrei pagare dunque circa 0,17€ (se non ci fosse la truffa attiva s'intende). Prima del 30 aprile pagavo 0,07€, secondo l'Eurotariffa vigente. Questo calcolo vale anche per le chiamate in*



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606

Email: aduc@aduc.it – pec: aduc@pec.it Web: www.aduc.it

uscita, che dal 30 aprile in effetti costano più di prima. Dunque che senso può avere il "gettone forzato" di TIM se non quello di rubare il più possibile finché non si attivi l'AGCOM (o addirittura un tribunale ordinario? In questo caso si va ben al di là delle tipiche "furbate" delle compagnie telefoniche, in quanto l'opzione non voluta è anche non disattivabile)? Quanti soldi possiamo tollerare che vengano ancora succhiati da questi? Io personalmente ho già protestato con TIM da tutti i canali disponibili, ed ho anche inoltrato denuncia all'AGCOM. Non si può però starsene solo ad aspettare: deve essere messa alla berlina il più presto possibile.

Grazie per l'attenzione, sperando di poter così contribuire a più giustizia per milioni di utenti. Aggiungo anche che viaggio molto, ed ho SIM di diverse nazioni europee: tutti gli operatori di cui ho numeri si sono adeguati alla normativa europea senza battere ciglio, solo gli italiani fanno i furbi (anche Wind non è trasparente), ma TIM è di certo quella è di certo quella che la sta facendo più grossa. Cordiali saluti,

Tanto premesso, l'Aduc sollecita l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ognuna 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 Telecom Italia Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1 e Wind Telecomunicazioni Spa, con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, 48, in persona del legale rappresentante pro-tempore, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate;
- di sanzionare le società responsabili, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato – e cagionerà - ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 27 maggio 2016

Vincenzo Donvito