

28 dicembre 2010 8:35

## Internet in mobilità. Avere una scheda prepagata e 'andare sotto': l'Antitrust sanziona il 'sottocredito' di Tim

di [Domenico Murrone](#)



Un provvedimento da parte dell'Antitrust (<http://www.aduc.it/generale/files/file/allegati/48-10.pdf>) fa luce sul fenomeno del "sottocredito": quando ad un utente di telefonia mobile con contratto prepagato viene consentito di andare 'sotto', utilizzando i servizi anche a credito esaurito. Una possibilità tutt'altro che positiva per gli utenti, i quali si accorgono di aver consumato oltre il pagato solo al momento della successiva ricarica, quando istantaneamente vengono scalati pochi o decine di euro.

Il disservizio avviene in particolare per i servizi dati, vale a dire connessioni Internet (Wap o protocolli più avanzati). L'istruttoria Antitrust ha riguardato Tim-Telecom Italia ed ha portato ad una sanzione di 90 mila euro.

È interessante la disamina dell'Autorità per la concorrenza e il mercato, come pure alcune implicite o esplicite ammissioni del gestore telefonico.

Scrive l'Antitrust:

*... occorre osservare che la caratteristica fondamentale dei prodotti prepagati (quali carte SIM e chiavette USB ricaricabili) è quella di consentire la fruizione di traffico telefonico e/o dati fino all'esaurimento del credito preventivamente acquistato. Per tale ragione, i suddetti prodotti si prestano ad essere utilizzati principalmente da consumatori che intendano usufruire di un meccanismo di controllo "esogeno" e sicuro della propria spesa massima. Di conseguenza, ammettere la possibilità di effettuare traffico anche al di sotto di tale "soglia" finisce per vanificare tale sistema di controllo e per determinare una modifica sostanziale della natura dei prodotti in questione.*

Quindi, il fatto stesso di consentire il sottocredito è di per sé poco trasparente. Inoltre:

*Telecom non ha fornito ai consumatori un'informativa adeguata e tempestiva circa il possibile addebito, ai clienti titolari di carte SIM prepagate, di consumi eccedenti il credito disponibile...*

La cosa forse più grave, però, la dice proprio Telecom Italia che nelle sue memorie parla di tecnologia inadeguata per il controllo in tempo reale del traffico dati, e che ha avviato sin dal 2009 l'implementazione di uno specifico progetto (denominato "Progetto Trasparenza"), che dovrebbe condurre, tra l'altro, alla gestione in real time delle tipologie di traffico dati non gestite in tempo reale entro pochi mesi (la promessa risale all'ottobre 2010).

Il gestore, poi, dice che esiste una specifica procedura per ottenere il riaccredito definita 'caring': "Telecom effettua l'azzeramento integrale del debito maturato dal cliente, previa verifica, in contraddittorio con quest'ultimo, dei costi del traffico effettuato e dell'assenza di possibili frodi". Ed inoltre: "Telecom non effettua alcuna iniziativa di recupero forzoso del debito generato per traffico 'sottocredito' da parte dei propri clienti".

Purtroppo queste informazioni, come ha rilevato l'Antitrust, non sono facilmente conoscibili dagli utenti, anche telefonando al call center del gestore. E l'ignoranza ha permesso alla società di introitare molti euro da quei clienti che non si sono accorti o non hanno ufficializzato la richiesta di rimborso, magari perché si trattava di pochi euro. Oppure perché nonostante le richieste il gestore ha fatto muro di gomma. Quindi alcuni utenti (c'è da scommettere la parte minoritaria) riescono ad accedere alla procedura *caring* e ottenere il riaccredito, gli altri si tengono l'addebito. E non si tratterebbe di numeri piccoli, come ha ipotizzato l'Antitrust, che non ha dato molto peso alle 'rassicurazioni' di Telecom Italia.

Questo modus operandi è tipico dei gestori telefonici tutti, ed ha alla base la messa a punto di sistemi tecnologici,

amministrativi, commerciali complicati (volutamente complicati), affinché il cliente di turno rinunci a priori a far valere i propri diritti che spesso neppure è messo in grado di conoscere.