

5 luglio 2016 7:16

Telefonate dall'estero. Tim e Wind hanno violato norme UE: come chiedere il rimborsodi [Emmanuela Bertucci](#)

Da giugno 2017 usare il cellulare dall'estero dovrà costare come nel proprio Paese, e dal 30 aprile 2016 il costo dei servizi in roaming non può superare un prezzo massimo stabilito dal Regolamento UE 2015/2120. La normativa europea ha infatti previsto che dal 30 aprile 2016 il costo totale dei servizi non potrà essere superiore a 23,18 €cent/min IVA inclusa per le chiamate in uscita, 1,39 €cent/min IVA inclusa per le chiamate in entrata, 7,32 €cent/SMS IVA inclusa per gli sms in uscita e 24,40 €cent/MB IVA inclusa per la connessione dati.

L'intenzione era ed è quella di **abbassare le salatissime tariffe di roaming**, per l'uso del telefono cellulare dall'estero. **Ma i gestori italiani sono poco inclini ad abbassare le tariffe, si sa. E così, nonostante dal 30 aprile 2016 telefonare dall'Europa doveva costare di meno, Telecom e Wind avevano fatto in modo che così non fosse, attivando ai loro clienti, automaticamente e senza previo consenso, dei piani tariffari flat per i servizi in roaming.**

In particolare, **TIM** non ha dato la possibilità di tariffazione a consumo, imponendo a tutti i clienti, senza alcun avviso, una opzione tariffaria per il roaming chiamata **"Europa Daily Basic"** al costo di **3 euro al giorno** per 100 minuti di chiamate e 100 sms, e altri 3 euro al giorno per connessione dati.

Ancora, il gestore aveva modificato l'opzione flat **"TIM IN VIAGGIO FULL"** senza darne comunicazione agli utenti e senza garantire il diritto di recesso gratuito. I clienti Tim che avevano sottoscritto l'opzione per il roaming Tim in viaggio full (0,16€ al minuto per le chiamate dall'estero con 0,16€ di scatto alla risposta e 0,16€ per ogni SMS inviato o ricevuto) si sono ritrovati quindi senza alcun avviso con le nuove condizioni economiche: **4 euro al giorno** per 100 minuti per chiamare, 100 minuti per ricevere, 100 SMS e 500 Mega.

Quanto a **Wind**, aveva attivato a tutti i propri clienti un'opzione per il roaming in Europa flat, definendola molto equivocamente **"Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea"** al costo di **2 euro al giorno** per 15 minuti di chiamate effettuate, 15 minuti di chiamate ricevute, 15 SMS e 50 MB di traffico Internet.

Su nostra denuncia, l'Agcom ha avviato un'istruttoria e ha diffidato i due gestori a mettersi in regola entro il 30 giugno 2016 (http://www.aduc.it/comunicato/tlc+roaming+europeo+agcom+dopo+denuncia+aduc_24468.php).

Facciamo allora il **punto della situazione**. Quanto a **Tim**, da un [comunicato pubblicato sul sito della società](#) apprendiamo che **dal 4 luglio 2016 ha eliminato quella che aveva applicato a tutti come "tariffa base" (in realtà un pacchetto flat), cioè Europa Daily Basic. E consente di utilizzare una tariffazione a consumo, ma a questa possibilità non è data evidenza grafica sufficiente sul sito internet.** Alla pagina sul roaming dall'estero infatti [figurano diverse opzioni ma non la tariffazione a consumo, informazione relegata in un angolino sperduto della pagina](#), assolutamente insufficiente ad informare adeguatamente il consumatore sull'esistenza di questa possibilità.

Quanto a **Wind**, il sito della società è ancora poco chiaro. Per ogni tipologia di sim è **possibile utilizzare la tariffa a consumo, che viene però equivocamente chiamata "Opzione"**. Sempre nella stessa pagina dedicata alle tariffe dall'estero si trova poi la voce **"Tariffa Base dall'estero"**. **Qualsiasi consumatore immaginerebbe che questa tariffa base sia per l'appunto quella a consumo e invece no, è il pacchetto tariffario sotto istruttoria Agcom. Ancora una volta, Wind cerca di confondere i propri clienti.** Si legge infatti sul sito che *"E' bene*

sapere che è sempre possibile tornare all'Offerta per la nuova Regolamentazione valida in unione Europea disattivando le opzioni Wind valide in UE o la tariffa a consumo precedentemente attivate".

Wind in buona sostanza considera la tariffa a consumo come una "opzione da attivare" e non come la tariffa base che si può usare in assenza di altre opzioni tariffarie.

Una mancanza di chiarezza che nuoce al consumatore, disorientato dall'equivocità dei termini utilizzati. Per questo motivo, riteniamo che l'intervento dell'Agcom non debba esaurirsi qui ma debba imporre alle due società di fornire al consumatore informazioni adeguate per visibilità e chiarezza sulla possibilità di utilizzare il telefono in roaming dall'estero con tariffazione a consumo.

La vicenda quindi non è ancora conclusa. Ma **nel frattempo che ne è dei soldi spesi in opzioni flat per chiamate, SMS e connessioni dati dall'estero – attivate senza consenso del cliente - per chi ha viaggiato dal 1 maggio al 4 luglio 2016?**

Si può chiedere il rimborso al gestore degli importi pagati in eccedenza ai massimi tariffari previsti dall'Unione Europea, sia per chi si era ritrovato attivata senza saperlo l'opzione "Europa Daily Basic" (3 euro al giorno) sia per chi aveva subito la modifica dell'opzione Tim in Viaggio Full (4 euro al giorno), sia – ancora - per chi si è ritrovato attiva l'opzione Wind denominata "Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea" (2 euro al giorno), **chiedendone la restituzione con raccomandata AR di messa in mora o con pec** (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php).

A tutti i nostri utenti **consigliamo inoltre, prima di partire, di verificare se sul proprio telefono siano attive opzioni per il roaming mai richieste, e nel caso di disattivarle.**

E come sempre chiediamo di tenerci aggiornati (<http://www.aduc.it/info/scrivici>) su quanto accade.