

27 maggio 2023 12:25

TIM e WINDTRE: servizi aggiuntivi a pagamento spacciati per modifiche contrattuali. Aduc denuncia ad Antitrustdi [Emmanuela Bertucci](#)

Windtre è veterana (tecnicamente, recidiva), mentre TIM è alla prima esperienza. Nella telefonia funziona spesso così, un operatore ha “un’idea” e gli altri lo seguono a ruota, e ciò nonostante l’Antitrust intervenga per sanzionare le pratiche commerciali scorrette con multe, però, ridicole.

In questi giorni entrambi i gestori hanno iniziato ad inviare ai propri clienti di telefonia mobile SMS che sembrano comunicazioni di modifiche contrattuali ma che in realtà annunciano l’attivazione di servizi aggiuntivi a pagamento non richiesti.

Questo il testo dell’SMS che ricevono i clienti Windtre:

“Modifiche contratto. Per esigenze di mercato la tua offerta varia: dal 21/6 i GIGA aumentano a 30 GIGA/mese e dal 1/8 il costo aumenta di 2E/mese. Oppure puoi scegliere un’offerta Plus con i tuoi attuali costi e contenuti ma con 1GB in piu’ al mese, a partire dall’11/8, per il disturbo e senza costi aggiuntivi. Per avere Plus invia OPTIN con SMS gratis al 40400 entro il 30/6. Per ogni esigenza vai nei negozi WINDTRE o chiama 159. Recesso senza costi entro 60gg con racc. A/R, PEC, 159, sito, negozi WINDTRE. Info: windtre.it/rinfo3”.

Questo invece il testo che TIM invia ai suoi clienti:

“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”

Windtre “vende” 15 GB (il piano tariffario di partenza ne prevedeva già 15) a 2,00 euro al mese, TIM ne “vende” 50 a 2,69 euro al mese; in entrambi i casi, se il consumatore non vuole il servizio aggiuntivo deve attivarsi e inviare un SMS (con testo OPTIN per Windtre, con testo NOVAR nel caso di TIM). In entrambi i casi, se il consumatore non fa nulla – perché se ne dimentica, il costo della distrazione – si ritrova a dover pagare un servizio che non ha mai richiesto.

Lo scopo di entrambi è vendere ulteriori servizi, aumentando i prezzi, massimizzando il profitto e minimizzando il rischio di perdere clienti disposti a passare ad altro operatore. A farne le spese il consumatore. Tecnicamente si chiama vendita per “opt-out” ed è vietata dall’art. 65 del Codice del consumo che prevede il consenso espresso (e consapevole) del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare (cosiddetto opt-in) e il diritto al rimborso di quanto pagato se il professionista “non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l’ha dedotto utilizzando

opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare”.

Windtre [è già stata condannata dall'Antitrust](#) per la stessa pratica commerciale scorretta, ad una multa di 5 milioni di euro per aver violato il codice del consumo su [segnalazione di Aduc](#), e un altro procedimento è ancora in corso, sempre su [nostra segnalazione](#).

Evidentemente una multa da 5 milioni di euro non è un deterrente sufficiente (il valore della pratica commerciale sanzionata era di 22 milioni di euro al mese) ma anzi, invoglia anche i concorrenti all'emulazione.

Abbiamo denunciato entrambi i gestori all'Antitrust (1) chiedendo che intervenga con urgenza con un provvedimento cautelare che inibisca la prosecuzione della pratica commerciale scorretta.

Ai consumatori che avessero ricevuto questi SMS suggeriamo di inviare una segnalazione all'AGCM e ad ADUC per conoscenza; se non vogliono i servizi aggiuntivi e gli aumenti di prezzo dovranno inviare subito l'SMS per evitare la modifica: per Windtre SMS con testo OPTIN al numero 40400, per TIM SMS con testo NOVAR al numero 40916.

1 - [denuncia Tim](#) . [denuncia WindTre](#)

[Qui il video sul canale YouTube di Aduc](#)

CHI PAGA ADUC

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile

DONA ORA (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)