

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288
www.altroconsumo.it

Alla c.a

Corrado Calabrò
Presidente Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
e
Ing. Federico Flaviano
Direttore Tutela dei Consumatori
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ing. Vincenzo Lobianco
Direttore Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica –
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

E

Alla c.a.:
Antonio Catricalà
Presidente Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
e
Dott.ssa Francesca Ferri
Direzione Generale per la Tutela dei Consumatori
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Milano, 21 agosto 2008

Oggetto: esposto circa eventuali pratiche commerciali scorrette e comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori da parte degli operatori telefonici Tim e Vodafone nella modifica dei piani tariffari e relativa comunicazione ai clienti.

Altroconsumo associazione indipendente di consumatori¹, con sede in Via Valassina 22, 20159 Milano

Premesso

Che, come recentemente riportato dalla stampa, codeste Autorità, hanno deciso di verificare se sussista un abuso di posizione dominante e la correttezza dell'operazione e relativa comunicazione, da parte dei due operatori telefonici Tim e Vodafone, di modificare i piani tariffari di telefonia mobile dei propri rispettivi clienti.

¹ Altroconsumo, con oltre 300.000 soci in tutta Italia è la più rappresentativa del Paese ed è unico membro BEUC (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*)

Che anche la scrivente associazione ha ricevuto segnalazioni e lamentele da parte di propri soci e consumatori circa le modalità e poca chiarezza dell'operazione di modifica tariffaria da parte dei due suindicati operatori e che comunque tale problematica investirebbe circa 10 milioni di clienti/consumatori.

Che tali comportamenti commerciali riscontrati, a nostro avviso possono comportare che codeste Autorità valutino la sussistenza di eventuali comportamenti lesivi della concorrenza, pratiche commerciali scorrette o, più in generale, comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori da parte di Tim e Vodafone.

Espone

La comunicazione ai propri clienti del cambio tariffario adottata dagli operatori telefonici Tim e Vodafone fino ad oggi consiste nell'invio di un sms.

Tale procedura, a nostro avviso, è da considerarsi assolutamente insufficiente e si dovrebbe pretendere una comunicazione scritta, inviata a ogni utente interessato, in cui siano fornite tutte le informazioni relative al nuovo piano, confrontate con quelle del vecchio soppresso; le modalità per accedere ad un altro piano tariffario di propria scelta, senza costi aggiuntivi; le modalità di recessione e restituzione del credito residuo, qualora l'utente non trovi un piano tariffario di suo gradimento in sostituzione del vecchio.

Secondo una nostra prima analisi tecnica risulta che **le modalità con le quali questi nuovi piani tariffari sono proposti, non rispondono ad una corretta pratica commerciale e riteniamo possano configurare un abuso di posizione dominante da parte dei due maggiori operatori del mercato.**

Attualmente, inoltre, **per il cliente che richieda la portabilità, vi è l'impossibilità di ottenere la restituzione del credito residuo, senza costi, e ciò costituisce una pratica commerciale scorretta.**

Per le ragioni su esposte Altroconsumo, nel pieno rispetto degli interessi dei consumatori e della concorrenza

Chiede

Alle Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di verificare con urgenza:

- a) Se i comportamenti descritti, tenuti dagli operatori telefonici Tim e Vodafone, circa le modalità di comunicazione e il cambio dei piani tariffari sottoscritti dai consumatori e vista l'impossibilità per questi ultimi di ottenere il credito residuo, non costituiscano pratiche commerciali scorrette anche ai sensi del d.lgs n. 206/2005 (Codice del Consumo).
- b) All'Antitrust, di intervenire con urgenza per procrastinare il termine in cui rendere operativo il cambio di piano tariffario a una scadenza in cui sia possibile la restituzione del credito residuo gratuitamente, anche in caso di portabilità.

- c) Infine, per quanto riguarda Tim, che già nei mesi scorsi ha effettuato delle rimodulazioni dei vecchi piani tariffari, chiediamo che le Autorità verifichino se l'operatore abbia provveduto efficacemente ed effettivamente alla restituzione del credito residuo in caso di recesso e se, inoltre, abbia consentito un cambio di piano tariffario gratuito.
- d) Se tali comportamenti commerciali possano costituire, ai sensi della normativa Antitrust, un eventuale abuso di posizione dominante congiunto da parte dei due maggiori operatori di telefonia mobile del Nostro Paese.

Chiediamo altresì di essere informati sugli sviluppi e sulle eventuali istruttorie avviate da codeste Autorità e, sin d'ora, di partecipare quale parte interessata in caso di avvio di procedimento ai sensi del vigente Regolamento sulle procedure istruttorie.

Siamo a disposizione per ulteriori chiarimenti e rimaniamo in attesa di un Vostro pronto riscontro.

Distinti saluti,



Avv. Marco Pierani
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali Altroconsumo