

Alla c.a.
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi, 6/A
00186 Roma

Milano, 26 luglio 2013

Oggetto: segnalazione di pratica commerciale scorretta da parte dell'operatore telefonico Tim

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all'Autorità Garante della concorrenza e del mercato di valutare, ai sensi della Parte II, Titolo III, del D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), la scorrettezza della pratica commerciale descritta di seguito da parte di *TIM per addebiti immotivati*.

La problematica è stata rilevata da parte di consumatori che hanno attivato le promozioni TIM internet per smartphone sia settimanali che mensili. Per problemi tecnici dovuti a TIM, le promozioni potrebbero necessitare di 4 ore per essere rinnovate: questo vuol dire che in quel lasso di tempo gli smartphone non sono coperti né per quanto riguarda la connessione ad internet, né per quanto riguarda il traffico telefonico. Per questo motivo molti consumatori si sono ritrovati addebitati costi aggiuntivi alla tariffa mensile o settimanale prevista dalla promozione a causa di connessioni alla rete internet proprio nel lasso di tempo in cui la promozione si stava rinnovando.

Essendo gli smartphone collegati ad internet 24 su 24 risulta difficile evitare tali addebiti. Si fa altresì presente che l'addebito viene prelevato direttamente dal credito residuo senza preve notifiche di alcun genere, salvo lo sfioramento dei limiti previsti dalla delibera 326/10 (50 € per i consumatori, 150 € per i professionisti).

Inoltre Tim non si premura di comunicare tale problematica. Alcuni consumatori hanno contattato il numero assistenza TIM ed hanno avuto conferma del fatto che gli addebiti sono dovuti proprio all'utilizzo di internet nel lasso di tempo tra la mezzanotte e le quattro del giorno di riattivazione e che quindi per un difetto del problema vengono accreditate somme ulteriori a quelle previste dal contratto.

Ovviamente solo una ridotta percentuale degli utenti si accorgono di addebiti di entità relativamente piccole, ma che moltiplicate per diversi mesi danno vita a spese sostenute per gli utenti.

Altroconsumo ha presentato a TIM numerose domande di conciliazione aventi ad oggetto questa problematica, e in tutti i casi i consumatori hanno ottenuto il rimborso totale delle somme indebitamente addebitate. Ciò a sostegno del fatto che TIM è consapevole di tale problematica, ma non si preoccupa di trovare una soluzione né tanto meno di avvertire gli utenti in modo chiaro ed inequivocabile (l'evidenza infatti data da Tim sul suo sito è da ritenersi manifestamente illegittima stante non solo la nebulosità della stessa ma anche e soprattutto per il fatto che una simile informazione per gli effetti economicamente dannosi che può avere - viene resa in caratteri minoritari rispetto all'informativa commerciale ed altresì tale informazione non è direttamente visibile ma occorre giungerci solo a seguito un duplice passaggio su iperlink)

Per tutto quanto sopra esposto, poiché la pratica è idonea a indurre in errore il consumatore medio riguardo a uno o più elementi e, in ogni caso, ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, l'associazione Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale scorretta e aggressiva descritta:

- ne inibisca la continuazione;
- considerata la sussistenza dei motivi di urgenza, intervenga comunque cautelativamente per sospenderla provvisoriamente;
- sanzioni la società che l'ha posta in essere.

Rimaniamo a disposizione per ulteriori informazioni in merito e cogliamo l'occasione per inviare i nostri migliori saluti.

Marco Pierani
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali
Altroconsumo

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Pierani", with a horizontal line extending to the right.