

Inviata tramite PEC

Alla c. a.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

agcom@cert.agcom.it

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Protocollo.agcm@pec.agcm.it

Milano, 1 luglio 2019

Oggetto: TIM - Servizio Ricarica + - segnalazione

Altroconsumo, organizzazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di valutare la scorrettezza della condotta di Tim descritta di seguito.

Ricarica+ è un servizio Tim che permette al consumatore di effettuare ricariche telefoniche online da 5, 6, 17 e 22 euro, e ricevere, rispettivamente 4, 5, 16, 21 euro di traffico telefonico e, al costo di un euro, minuti e giga illimitati da utilizzare nelle 24 ore successive, oltre alla partecipazione ad un concorso a premi.

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina 22, 20159 Milano

Tel +39 02 66 8901

Fax +39 02 66 8902 88

www.altroconsumo.it

C.F. 97010850150



Dati della ricarica

Importo ?

- 6 € Ricarica+
- 10 €
- 15 €
- 17 € Ricarica+
- 20 €
- 22 € Ricarica+
- 50 €

Numero ?

Conferma il numero ?

Invia un SMS al numero ricaricato

RICARICA ONLINE

Taglio della ricarica 1 5 €

Inserisci il Codice sconto 2

TOTALE A PAGARE
5 €

Il servizio Ricarica+ configura a tutti gli effetti un servizio a pagamento non richiesto (minutaggio e navigazione illimitata per 24 ore e partecipazione ad un concorso a premi) la cui attivazione avviene automaticamente senza il consenso del cliente espresso e preventivo (cd. opt-in) e senza prevedere nemmeno una procedura di cd. opt-out: il costo di 1 euro viene trattenuto "a monte" dall'importo della ricarica.



Dati della ricarica

Importo ?

Con la Ricarica 5+ puoi chiamare e navigare senza limiti. Hai 4€ di credito, MINUTI e GIGA ILLIMITATI per 24 ore con la migliore rete TIM 4.5G di sempre. In più, partecipi al concorso Ricarica+ e Vinci, ogni mese 10.000 premi tra Smartphone Samsung, Tablet e Ricariche Info e Reg.

Numero ?

Conferma il numero ?

Invia un SMS al numero ricaricato

RICARICA ONLINE

Taglio della ricarica 1 5 €

Inserisci il Codice sconto 2

TOTALE A PAGARE
5 €

Riteniamo tale pratica scorretta in violazione dell'art. 1 della L. 40/2007 secondo cui «*Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, e' vietata, da parte degli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, l'applicazione di costi fissi e di contributi per la ricarica di carte prepagate, anche via bancomat o in forma telematica, aggiuntivi rispetto al costo del traffico telefonico o del servizio richiesto. E' altresì vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato*»; per ogni clausola difforme è comminata la nullità.

Il meccanismo alla base del servizio Ricarica+ prevede, contrariamente alla norma, l'addebito di un costo fisso di 1 euro per ogni ricarica da 5, 6, 17 e 22 euro effettuata online per l'attivazione di un servizio non richiesto: il consumatore si trova infatti costretto ad attivare il servizio di Ricarica+ laddove voglia ricaricare gli importi in questione (nei punti vendita e presso le ricevitorie di Lottomatica, il meccanismo Ricarica+ opera anche per i tagli di ricarica da 10 euro).

Inoltre, l'utilizzo del traffico così acquistato è sottoposto al termine temporale di 24 ore.

Per quanto sopra esposto, chiediamo che Codesta Autorità vieti la diffusione e la continuazione della pratica sopra descritta per garantire il rispetto dei diritti degli utenti.

Rimaniamo a disposizione per eventuali ulteriori informazioni.

Con i migliori saluti,



Ivo Tarantino

Responsabile Relazioni Esterne

Si allega:

Allegato 1 – Screenshot “Messaggio ricarica effettuata”

Allegato 2 – Screenshot “Riepilogo dati”