

Raccomandata A.R.  
*Anticipata via fax*

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

Milano, 11 settembre 2012

**Oggetto: Opzione Super Internet per iPad – segnalazione di pratica commerciale scorretta**

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di accertare, ai sensi del Titolo III, Capo II, D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) e successive modificazioni, la sussistenza della scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società H3G relativamente all'opzione **Super Internet per iPad** (<http://www.tre.it/promozioni/internet-mobile/piano-internet-3-per-iPad>)

Alcuni consumatori ci hanno infatti segnalato che, pur avendo sempre rinnovato il suddetto piano che prevede un traffico di 30 giorni per un costo di 5 Euro al mese, avevano riscontrato sulla sim ricaricabile Tre utilizzata per la navigazione con iPad un credito inferiore a quello che avrebbero dovuto avere. Peraltro il credito residuo risultava stranamente in frazioni di Euro, cosa inspiegabile considerato l'importo a cifra tonda (5 Euro) mensile del piano e che su Ipad non è possibile fare alcun traffico telefonico o SMS.

Da un'analisi di quanto è accaduto in questi casi analoghi emergono i due fattori che sommandosi hanno probabilmente contribuito a fare consumare agli utenti molto di più dei previsti 5 Euro al mese: l'attivazione alla mezzanotte successiva alla

disponibilità del credito e il credito poi insufficiente per attivare nei mesi successivi il piano Super Internet.

Procediamo con ordine: una volta fatta la ricarica, si riceve sull'iPad un messaggio dalla Tre di corretta ricezione e, a questo punto, l'utente inizia a navigare credendo che l'opzione si abiliti automaticamente non appena il credito è disponibile, invece il traffico del giorno di ricarica è tariffato a consumo, ovvero a 20 cent/10 MB, poiché **il piano Super Internet si abilita solo dalla mezzanotte successiva alla disponibilità del credito**. Informazione che, però, non è di immediata comprensione al momento della sottoscrizione della promozione. Su iPad, inoltre, non esiste un sistema di messaggistica SMS e l'operatore può mandare solo messaggi popup che si cancellano anche solo con la pressione di un tasto e che non è più possibile recuperare. È difficile per questo tenere traccia di eventuali messaggi inviati dalla Tre relativamente al credito.

Quale conseguenza **il traffico effettuato nel giorno di ricarica, tariffato a 20 cent/10 MB, contribuisce, all'insaputa dell'utente, ad erodere sin dall'inizio sensibilmente il suo credito**. Quando poi il mese successivo o quello dopo – a seconda dell'entità della ricarica effettuata – l'utente si ritrova con meno di 5 Euro nel borsellino della propria ricaricabile, il piano Super Internet non riesce a “riabilitarsi” ed il consumatore, di nuovo a sua insaputa, naviga ancora una volta a consumo a 20 cent/10 MB fino ad esaurire tutto il credito residuo.

Tutto ciò considerato, la pratica commerciale sopra descritta risulta, a nostro avviso, ingannevole ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad indurre in errore il consumatore medio a causa dell'omissione di informazioni rilevanti di cui il consumatore ha bisogno in tale contesto per prendere una decisione consapevole di natura commerciale, che non avrebbe altrimenti preso.

Super Internet, infatti, si attiva solo dalla mezzanotte successiva alla ricarica mentre il credito può essere consumato subito e questo induce il consumatore a credere di navigare utilizzando l'opzione mentre così non è. Il fatto poi che Tre eviti di

comunicare via mail agli utenti lo stato delle ricariche e dei piani, aggrava ulteriormente la situazione a danno dell'utente.

Per le ragioni esposte, Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale scorretta descritta:

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

Rimaniamo a disposizione per eventuali ulteriori informazioni.

Cordiali saluti,  
Marco Pierani  
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali  
Altroconsumo

