

Inviato tramite pec

Alla c.a.
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
protocollo.agcm@pec.agcm.it

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
agcom@cert.agcom.it

Milano, 8 maggio 2018

Oggetto: segnalazione per pratica commerciale scorretta e violazione del diritto di recesso – Tim e Wind

Altroconsumo, Organizzazione indipendente di consumatori, torna sulla questione della tariffazione a ventotto giorni per segnalare la strategia commerciale delle aziende Tim e Wind avente, a nostro avviso, i caratteri di pratica commerciale scorretta lesiva degli artt. 20 e ss del Codice del consumo e dell'art. 70 c. 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Altroconsumo, da segnalazioni di propri soci, ha appreso che le suddette compagnie telefoniche stanno comunicando ai propri clienti i seguenti messaggi:

TIM

"Modifica condizioni contrattuali: gentile Cliente dall'8/4/2018 il costo mensile delle tue offerte si è ridotto dello 0,4% rispetto a quanto precedentemente comunicato, senza alcuna variazione dei contenuti. Entro il 24/06/2018 hai diritto di recedere o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione. Per info sul costo delle tue offerte e modalità di recesso vai su on.tim.it/info o chiama il 409168".

WIND

"Gentile Cliente ti ricordiamo che le offerte si rinnovano su base mensile. Ti informiamo inoltre che la variazione del costo nominale precedentemente comunicata passerà dal +8,6% al +8,3%, con conseguente diminuzione della spesa annuale. L'eventuale aumento del +10% di minuti, SMS e GIGA viene invece confermato. Info e modalità wind.it/LP".

Nel caso di Tim riteniamo che l'operatore telefonico stia, da un lato, comunicando artatamente un aumento tariffario mascherato da una diminuzione di prezzo e, dall'altro, non ottemperando alla disposizione cautelare dell'AGCM di sospensione dell'incremento tariffario concordato dell'8,6%.

In dettaglio, infatti, riteniamo che Tim, inviando un messaggio nel quale comunica la diminuzione dello 0,4% rispetto alla comunicazione precedente, crei in definitiva una violazione del diritto del consumatore di conoscere il prezzo finale, mascherando un incremento dell'8,2% con una diminuzione dello 0,4%. Riteniamo inoltre che, per mezzo di tale misura, l'operatore ponga in essere una pratica commerciale scorretta di natura ingannevole non permettendo al consumatore di conoscere il prezzo finale in maniera chiara e trasparente, violando pertanto l'art. 70 c. 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche. Siamo pertanto a chiedere a Codeste spettabili Autorità la sospensione delle condotte in oggetto.

Nel caso di Wind, invece, riteniamo palese l'omissione nella comunicazione del diritto di recesso esercitabile dal consumatore, tutelata dal Codice del consumo e dal Codice delle comunicazioni elettroniche. Siamo dunque a chiedere a codeste spettabili Autorità la sospensione dell'attuale comunicazione e di questa manovra lesiva dei diritti dei consumatori, nonché l'ordine di una nuova comunicazione e di una nuova pratica rispettosa dei diritti.

Restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Con i migliori saluti,

Ivo Tarantino
Responsabile Relazione Esterne
Altroconsumo

