16 maggio 2016 9:42

Tariffe telefoniche in roaming. TIM e Wind violano i nuovi obblighi europei. Denuncia ad Antitrust, Agcom e Commissione europea

di Emmanuela Bertucci

Dal 30 aprile scorso telefonare in roaming doveva costare meno per tutti, ma così non è. **TIM/Telecom e Wind stanno infatti violando il regolamento europeo, attivando ai loro clienti, automaticamente e senza previo consenso, dei piani tariffari flat per i servizi in roaming.**

Il Regolamento UE 2015/2120 ha posto un freno alle tariffe in roaming per chi utilizza il proprio telefonino in Europa. Dal giugno del 2017 niente più salassi: il telefono dall'estero dovrà costare come a casa. E nel frattempo, dal 30 aprile 2016, il costo dei servizi in roaming deve essere pari alla tariffa nazionale del chiamante piu' un sovrapprezzo: il costo totale dei servizi non potrà comunque essere superiore a 23,18 €cent/min IVA inclusa per le chiamate in uscita, 1,39 €cent/min IVA inclusa per le chiamate in entrata, 7,32 €cent/SMS IVA inclusa per gli sms in uscita e 24,40 €cent/MB IVA inclusa per la connessione dati.

Telecom/TIM

Telecom **ha attivato a tutti i suoi clienti, senza alcun avviso**, una opzione tariffaria per il roaming chiamata "**Europa Daily Basic**" che costa **3 euro al giorno** per 100 minuti di chiamate e 100 sms, **e altri 3 euro al giorno per connessione dati**. Si attiva al primo servizio fruito, e minuti/sms e connessione dati **devono essere utilizzati entro mezzanotte, dopodichè scatta un nuovo addebito di 3 euro**. Quindi se ci troviamo all'estero e facciamo **una sola chiamata paghiamo 3 euro**, così come un'unica connessione dati costerà 3 euro. E' **esattamente il contrario di quello che prevede il regolamento europeo**.

A ciò si aggiunge che Telecom, per quanto abbiamo potuto visionare dal sito internet dell'operatore, **non rende disponibile sul mercato per i clienti TIM una tariffa roaming a consumo**.

Alla violazione del regolamento europeo si aggiungono poi altre condotte che, a nostro avviso, consistono in **pratiche commerciali scorrette e in pubblicità ingannevole. Tim/Telecom infatti ha attivato questa opzione automaticamente a tutti i clienti, senza il loro consenso (e senza fornire un'alternativa a consumo).**

Telecom ha inoltre **modificato** l'opzione flat "**TIM IN VIAGGIO FULL**" **senza darne comunicazione agli utenti e senza garantire il diritto di recesso gratuito**. I clienti Tim che avevano sottoscritto l'opzione per il roaming Tim in viaggio full (0,16€ al minuto per le chiamate dall'estero con 0,16€ di scatto alla risposta e 0,16€ per ogni SMS inviato o ricevuto) si sono ritrovati quindi **senza alcun avviso con le nuove condizioni economiche: 4 euro al giorno** per 100 minuti per chiamare, 100 minuti per ricevere, 100 SMS e 500 Mega

Il tutto è quanto di più lontano possiamo immaginare dal regolamento europeo che abbassa le tariffe in roaming. Telecom/Tim però sul proprio sito spiega che la modifica è fatta proprio in ragione e in ottemperanza alla nuova normativa comunitaria: "*Per effetto dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento (UE) n. 2120/2015, dal 30/04/2016 verranno adeguate in modo migliorativo, le condizioni di TIM in Viaggio Full*".

WIND

Wind ha attivato a tutti i propri clienti un'opzione per il roaming in Europa flat, definendola molto equivocamente "**Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea**". Così come **equivoche sono le informazioni** rese sul sito del gestore - peraltro difficili da trovare - **sulla tariffazione a consumo, che viene presentata come una "offerta" da attivare**. Tutti gli utenti Wind si trovano attivata, automaticamente e senza previo consenso, l'"Offerta per la nuova regolamentazione valida in Unione Europea", una opzione flat che **al costo di 2 euro al giorno** consente:
15 minuti per chiamare
- 15 minuti per ricevere
- 15 SMS da inviare
- 50 MB di traffico Internet
da utilizzare entro le 24 e che si attiva al primo uso del telefono nel corso della giornata.
A differenza di Tim, Wind consente di disattivare "l'offerta" e di optare per una **tariffazione a consumo**, ma tale possibilità **viene presentata come una "offerta" da attivare, quando invece si tratta – semplicemente - di tariffazione a consumo**.

Le due società- in buona sostanza - violano sia il regolamento UE che il codice del consumo, attivando ai propri clienti opzioni tariffarie senza avvisarli e – nel caso di Telecom – senza consentire un'alternativa a consumo. **Il consumatore resta evidentemente disorientato e, se non è ben informato sul reale contenuto del regolamento europeo, pensa che la conseguenza della nuova normativa sia un aumento dei prezzi, quando invece è (dovrebbe essere) esattamente il contrario.**
E' infatti piu' che ragionevole ritenere che **i clienti** delle due societa' **non abbiano contezza alcuna di queste attivazioni (se ne accorgeranno quando saranno ormai all'estero)**, non essendo stati avvisati in modo idoneo né della attivazione delle nuove opzioni né della concreta portata della regolamentazione europea. **Al contrario, entrambe le società hanno motivato le proprie condotte commerciali illegittime proprio alla luce dell'entrata in vigore delle nuove norme europee**. La mancata informazione sulla reale portata della nuova normativa europea e sulle differenze fra le previsioni normative e le opzioni tariffarie attivate **inducono ulteriormente in errore il consumatore, portandolo erroneamente a ritenere che le nuove tariffe flat siano economicamente più vantaggiose**.

Abbiamo quindi segnalato tali violazioni all'Antitrust, all'Agcom e alla Commissione europea affinchè provvedano con urgenza a bloccare queste operazioni illegittime.

Ai consumatori consigliamo, prima di partire per Paesi UE, di verificare con attenzione le opzioni attive sul proprio telefono e decidere se tenerle attive, disattivarle quando possibile oppure – in caso siano antieconomiche - se valutare le altre offerte sul mercato.
In ogni caso, queste le indicazioni su come procedere:
- inviare, via pec o a mezzo raccomandata AR una lettera di diffida (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php);
- inviare una segnalazione all'Antitrust (http://www.agcm.it/consumatore/5616-come-segnalare.html) e all'Agcom (http://www.agcom.it/denunce-all-autorita);
- tenerci aggiornati (http://www.aduc.it/info/scrivici) su quanto accade.