



**Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori**

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

**Spett.le  
AGCM  
Piazza G. Verdi, 6/a  
00198 Roma  
pec: [protocollo.agcm@pec.agcm.it](mailto:protocollo.agcm@pec.agcm.it)**

e

**Spett.le AGCOM  
denunce\_ugsv@cert.agcom.it  
pec: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)**

e

**Commissione europea  
Direzione generale della Concorrenza  
Protocollo Antitrust  
[comp-market-information@ec.europa.eu](mailto:comp-market-information@ec.europa.eu)**

**Oggetto: Attuazione Regolamento UE 2120/2015. Denuncia di violazione di legge, pubblicita' ingannevole e pratiche commerciali scorrette e aggressive poste in essere dalle societa' Telecom Italia Spa e Wind Telecomunicazioni Spa**

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; email aduc@aduc.it; pec: aduc@pec.it; sito Internet www.aduc.it; P. Iva 02149860484) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

**Premessa**

Il [Regolamento \(UE\) 2015/2120 "Telecom Single Market" \(TSM\)](#) prevede – dal 15 giugno 2017 – l'abolizione nel territorio dell'UE delle tariffe telefoniche specifiche per i servizi resi in roaming, con il passaggio al sistema Roam-Like-At-Home, che prevede la possibilità per l'utente di utilizzare la tariffa nazionale in tutti i Paesi membri dell'Unione europea. Lo stesso regolamento prevede una fase transitoria, iniziata il 30 aprile 2016, durante la quale le tariffe per i servizi resi in roaming devono consistere nella tariffa base di residenza cui si può aggiungere un sovrapprezzo. In



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

particolare:

<b>Dal 30 Aprile 2016</b>	
<b>Chiamate in uscita</b>	<b>Tariffa domestica + sovrapprezzo massimo di 5 €cent/min IVA esclusa (6,1 €cent/min IVA inclusa).</b> NB: il costo totale non dovrà comunque superare i 19 €cent/min IVA esclusa (23,18 €cent/min IVA inclusa).
<b>Chiamate in entrata</b>	Prezzo Massimo di 1.14 €cent/min IVA esclusa (1,39 €cent/min IVA inclusa).
<b>SMS in uscita</b>	<b>Tariffa domestica + sovrapprezzo massimo di 2 €cent/SMS IVA esclusa (2,44 €cent/SMS IVA inclusa).</b> NB: Il costo totale non dovrà comunque superare 6 €cent/SMS IVA esclusa (7,32 €cent/SMS IVA inclusa).
<b>Traffico dati</b>	<b>Tariffa domestica + sovrapprezzo massimo di 5 €cent/MB IVA esclusa (6,1 €cent/min IVA inclusa)..</b> NB: Il costo totale non dovrà comunque superare i 20 €cent/MB IVA esclusa (24,40 €cent/MB IVA inclusa)

### 📁📞 TELECOM ITALIA SPA

#### 1.1) TELECOM – VIOLAZIONE DEL REGOLAMENTO. ASSENZA DI TARIFFAZIONE A CONSUMO

Ad avviso della scrivente associazione, la società Telecom Italia Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1, sta ponendo in essere condotte commerciali in violazione del predetto regolamento UE nonché in violazione del Codice del Consumo, come appresso individuate.

Telecom Italia Spa viola il regolamento **non rendendo disponibile sul mercato per i clienti TIM una tariffa roaming a consumo**. A tutti gli utenti infatti (che non avessero già attivi altri piani flat <https://www.tim.it/offerte/mobile/estero/allestero/europa-daily-basic>) è stata attivata automaticamente senza il preventivo consenso la tariffa “Europa Daily Basic”.

Queste alcune segnalazioni ad oggi ricevute dall'Aduc:

1) **Segnalazione consultabile a questo link:**  
[http://sosonline.aduc.it/lettera/tim+roaming+europeo\\_277381.php](http://sosonline.aduc.it/lettera/tim+roaming+europeo_277381.php)

*“TIM ha attivato a tutti i suoi clienti, senza farlo sapere, senza consenso e, soprattutto,*



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

*senza possibilità di disattivazione, una tariffa chiamata "Roaming Europa Daily Basic". Praticamente, e senza tanti giri di parole, qualunque uso che uno fa della propria linea TIM mentre si trova in un qualunque Paese europeo fa scattare un "gettone" giornaliero di 3€, incluso ricevere telefonate. Questo è in contrasto con la normativa europea, che stabilisce che l'utente deve avere la possibilità di pagare per il proprio traffico roaming a consumo se lo desidera. Le proprie motivazioni che TIM usa per giustificare questa "offerta" (pubblicate sul loro sito) sono deliranti: affermano che con questa tariffa stanno ottemperando alla stessa legge europea che invece dà il tutto per illegale. E' inoltre chiaro che siamo davanti ad un sopruso anche per un'altra ragione: a ben guardare, ogni uso della propria linea in roaming in Europa costa nei fatti dal 30 aprile di più che prima di tale giorno (cioè da quando è entrato in vigore l'ultimo "passo" dell'Eurotariffa in attesa della cancellazione definitiva del roaming). Infatti, se prima del 30 aprile si pagava in roaming europeo una tariffa definita dall'Unione Europea, adesso si corrisponde per legge la propria \*tariffa base\* locale più un sovrapprezzo stabilito a livello europeo. E qui la parola chiave "tariffa base": ma chi ci fa caso? Tutti hanno attive alcune opzioni che abbassano o annullano il costo di questa "tariffa base", che normalmente è piuttosto cara. Per fare un esempio: la mia tariffa base TIM prevede 0,15€ per sms; l'attuale possibile sovrapprezzo è di circa 0,02€, per mandare un sms in roaming entro l'EU dovrei pagare dunque circa 0,17€ (se non ci fosse la truffa attiva s'intende). Prima del 30 aprile pagavo 0,07€, secondo l'Eurotariffa vigente. Questo calcolo vale anche per le chiamate in uscita, che dal 30 aprile in effetti costano più di prima. Dunque che senso può avere il "gettone forzato" di TIM se non quello di rubare il più possibile finché non si attivi l'AGCOM (o addirittura un tribunale ordinario? In questo caso si va ben al di là delle tipiche "furbate" delle compagnie telefoniche, in quanto l'opzione non voluta è anche non disattivabile)? Quanti soldi possiamo tollerare che vengano ancora succhiati da questi? Io personalmente ho già protestato con TIM da tutti i canali disponibili, ed ho anche inoltrato denuncia all'AGCOM. Non si può però starsene solo ad aspettare: deve essere messa alla berlina il più presto possibile. Grazie per l'attenzione, sperando di poter così contribuire a più giustizia per milioni di utenti. Aggiungo anche che viaggio molto, ed ho SIM di diverse nazioni europee: tutti gli operatori di cui ho numeri si sono adeguati alla normativa europea senza battere ciglio, solo gli italiani fanno i furbi (anche Wind non è trasparente), ma TIM è di certo quella che la sta facendo più grossa. Cordiali saluti,"*



**Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori**

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

2) **Segnalazione consultabile a questo link:**

**[http://sosonline.aduc.it/lettera/eurotariffe+2016\\_277321.php](http://sosonline.aduc.it/lettera/eurotariffe+2016_277321.php)**

*“Buongiorno, volevo sapere se come associazione consumatori avevate già preso provvedimenti nei confronti dei gestori telefonici tipo TIM che alla faccia del ribasso delle tariffe di roaming in Europa hanno attivato a tutti un'opzione non richiesta, che secondo loro dovrebbe essere di tutela, ma che in realtà è un modo per bypassare l'applicazione delle nuove eurotariffe veramente irrisorie e non ne consentono la disattivazione. Grazie per il Vs. interessamento. Cordiali saluti”*

3) **Segnalazione consultabile a questo link:**

**[http://sosonline.aduc.it/lettera/eurotariffa+mancata+applicazione+parte+tim\\_277314.php](http://sosonline.aduc.it/lettera/eurotariffa+mancata+applicazione+parte+tim_277314.php)**

*“Salve, il gestore TIM si segnala ancora una volta per la sua scorrettezza commerciale. all'indomani infatti delle decisioni UE in merito al roaming in Europa attiva forzatamente a tutti i clienti una tariffa semi flat fa 3 euro al giorno SENZA dare la possibilita' di essere tariffati a consumo. il che significa che se io mi trovo a Barcellona e mando un sms e basta lo pago TRE euro. vi chiedo con cortese sollecitudine di intervenire. grazie”.*

\*\*\*

In pratica, **Telecom Italia Spa applica una tariffa base per il roaming non a consumo ma a pacchetto, di fatto vanificando l'intento di riduzione dei costi a carico dell'utente, proprio della fase transitoria di applicazione del regolamento e anzi – al contrario – aumentandone i costi.** Come si vedrà, il pacchetto ha un costo di 3 euro al giorno per 100 minuti per chiamare, 100 minuti per ricevere e 100 SMS ed un ulteriore costo di 3 euro al giorno per 300 mega di connessione dati. Questi costi, in caso di sfioramento dei limiti di consumo previsti, vengono applicati per un massimo di tre volte. **E' solo oltre il 300esimo minuto di chiamata che si applicano i sovrapprezzi previsti dal regolamento.**

Telecom dunque viola patentemente il regolamento europeo - in applicazione del quale il costo dei servizi in roaming deve essere la tariffa domestica cui aggiungere il sovrapprezzo fino dal primo minuto di chiamata.

Di ciò si ha riscontro nell'informativa pubblicata sul sito Tim (<https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-mobile/comunicazioni-e-news/regolamento-ue-2120-2015>), ove si legge:



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

*TIM informa che, come previsto dal Regolamento (UE) n. 2120/2015 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 Novembre 2015, dal 30 Aprile 2016 verranno adeguati i costi standard e di alcune opzioni tariffarie valide in [Zona Europa](#) per il traffico voce, sms e dati.*

### *Tariffe base*

*Le nuove condizioni tariffarie di base (Roaming Europa Daily Basic) di seguito riportate, saranno applicate ai clienti TIM che non hanno già attive opzioni specifiche per il servizio di roaming.*

#### *Europa Daily Basic*

**3€**  
**3€ al giorno**                      **al giorno**

100 minuti per chiamare                      300

100 minuti per ricevere Mega

100 SMS

### *Chiamate e SMS*

*Per i clienti con servizio ricaricabile in occasione del primo evento di traffico voce originato, ricevuto oppure del primo SMS inviato, è previsto un costo giornaliero di 3€ addebitato sul credito residuo. Tale costo consente di fruire di: 100 minuti di chiamate da [Zona 1 Europa](#) vs [Zona 1 Europa](#) e Italia; 100 minuti di chiamate ricevute e 100 SMS da utilizzarsi entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Terminato uno dei contenuti nello stesso giorno, in caso di ulteriori eventi di traffico, verrà nuovamente addebitato il medesimo costo che darà diritto all'utilizzo di ulteriori 100 minuti di chiamate da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia; 100 minuti di chiamate ricevute e 100 SMS fruibili sempre entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito. Ogni giorno, l'importo di 3€ e i relativi minuti e SMS, possono essere applicati al massimo per tre volte oltre le quali le tariffe saranno a consumo come di seguito indicato:*

- 23,18 cent / min per chiamare da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia*
- 1,39 cent / min per ricevere*
- 7,32 cent / SMS*

*Per i clienti con servizio ricaricabili e con roaming domiciliato su carta di credito e per i clienti*



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

*con servizio in abbonamento è previsto un costo giornaliero di: 2€ addebitato in occasione del primo evento di traffico voce originato, di 0,5€ al primo evento di traffico voce ricevuto; di 0,5€ al primo di SMS inviato.*

*Tali costi consentono rispettivamente di fruire: di 100 minuti di chiamate da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia; di 100 minuti di chiamate ricevute; di 100 SMS. Tali contenuti potranno essere utilizzati entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Al termine dei minuti di voce originata, di voce ricevuta o di sms, nello stesso giorno, verrà nuovamente addebitato, in caso di ulteriori eventi di traffico, il medesimo costo che darà nuovamente diritto all'utilizzo di ulteriori 100 minuti di chiamate da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia o di 100 minuti di chiamate ricevute o di 100 SMS. Anche gli ulteriori contenuti saranno fruibili sempre entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Ogni giorno, i singoli importi e i contenuti di traffico voce e SMS, possono essere applicati al massimo per tre volte oltre le quali le tariffe saranno a consumo come di seguito indicato:*

- 23,18 cent / min per chiamare da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia
- 1,39 cent / min per ricevere
- 7,32 cent / SMS

### ***Dati***

*Per tutti i clienti, con servizio ricaricabile e in abbonamento, in occasione del primo evento di traffico dati è previsto un costo giornaliero di 3€ addebitato sul credito residuo o in bolletta.*

*Tale costo consente di fruire di 300MB in Zona 1 Europa da utilizzarsi entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Terminati i megabyte nello stesso giorno, in caso di ulteriori eventi di traffico, verrà nuovamente addebitato il medesimo importo che darà diritto all'utilizzo di ulteriori 300MB fruibili sempre entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Ogni giorno, il costo di 3€ per i relativi megabyte possono essere applicati al massimo per tre volte oltre le quali la tariffa è:*

- 9 cent / MB

*Per tutti i clienti, la tariffazione è ad effettivi secondi di conversazione dopo un primo scatto anticipato di 30 secondi applicato solo in caso di chiamate effettuate a consumo. Per il*



**traffico dati, il criterio di tariffazione avviene a scatti anticipati di 1 KB.**

**1.2) TELECOM EUROTARIFFA UTENZE BUSINESS**

Per le utenze business, in queste due pagine (<http://assistenza.impresasemplice.it/professionisti/infoconsumatori/chiamate-dallestero/> e <http://assistenza.impresasemplice.it/professionisti/infoconsumatori/traffico-dati-dallestero/>) sono riportati i costi a consumo, che però non si comprende a chi vengano applicati, posto che nella pagina dedicata al roaming non compaiono ipotesi a consumo (<http://www.impresasemplice.it/mobile/estero/parlare-navigare-europa>).

Parrebbe quindi, ad avviso della scrivente associazione, che le due pagine di cui sopra siano inserite nel sito (peraltro è estremamente complesso arrivarvi) più per assolvere ad una formalità che non perchè tali tariffe trovino ad oggi concreta attuazione.

**1.3) TELECOM EUROTARIFFA “TIM IN VIAGGIO FULL NEW” - Pratica commerciale scorretta e aggressiva, posta in essere in violazione degli artt. 20, 24, 25, 26 e 65 d.lgs. 205/2006.**

Sempre con riferimento al roaming internazionale, ci sono giunte segnalazioni di utenti già titolari di pacchetto di servizi in roaming denominato “Tim in viaggio full” che senza aver prestato alcun consenso si sono ritrovati disattivato la propria opzione e attivata altra opzione – e più onerosa – denominata “Tim in viaggio full new”.

Queste le segnalazioni ad oggi pervenute:

1) Segnalazione consultabile a questo link:

**[http://sosonline.aduc.it/lettera/tim+attivazione+tariffa+estero+non+voluta\\_277380.php](http://sosonline.aduc.it/lettera/tim+attivazione+tariffa+estero+non+voluta_277380.php)**

*“Buongiorno, ho notato che mi sono stati addebitati da TIM 4 + 4€ per 2 chiamate ricevute mentre ero in Germania il 3 e 4 maggio, della durata di 15 e 30 secondi l’una. La mia tariffa in viaggio è la “TIM in viaggio FULL”, data attivazione 30/11/2013, offerta a tempo indeterminato, come dimostrato nella pagina personale. La tariffa prevede 16c/min in chiamata e ricezione, quindi i 4+4€ addebitati sono errati. Ho appena contattato il servizio chat TIM, parlando con l’operatore BN413, il quale mi ha detto che la tariffa è stata modificata e ora avrei attiva l’opzione “TIM in viaggio Full new”, che prevede, dopo il primo utilizzo in roaming tot min e MB inclusi nel costo di 4€. Dalle sue parole si evince che sia una tariffa obbligatoria per tutti e che rimpiazzì la mia precedente. Come già anticipato dall’operatore, io questa opzione non*



**Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori**

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

*l'ho voluta ne mai attivata. Oltretutto, come detto sopra, sulla mia pagina personale è attiva un'altra opzione (16c/min). Settimana scorsa ho inviato un'email chiedendo che venisse disattivata questa "nuova" offerta e che mi venissero riaccreditati i soldi indebitamente prelevati, ma ancora nulla. Cosa posso fare, oltre che cambiare l'operatore? Non possono mica attivarmi tariffe a mia insaputa...o possono? Grazie,"*

**2) Segnalazione consultabile a questo link:**

**[http://sosonline.aduc.it/lettera/tim+viaggio+full\\_277301.php](http://sosonline.aduc.it/lettera/tim+viaggio+full_277301.php)**

*"Buongiorno, dal 2013 ho attiva l'opzione **TIM IN VIAGGIO FULL**, che prevede un costo > di 0,16€ al minuto per le chiamate dall'estero (a carico di chi la effettua e di chi la riceve), con 0,16€ di scatto alla risposta e un costo di 0,16€ per ogni SMS inviato o ricevuto (con identico costo, rispettivamente, a carico di chi riceve o di chi invia). **Aspettandomi una diminuzione di questa tariffa in seguito alle norme sul roaming europeo entrate in vigore ad inizio Maggio, ho verificato sul sito web del 119 la tariffa applicata al mio profilo e... Sorpresa! Ho visto che è stata attivata una "offerta" TIM IN VIAGGIO FULL NEW** in base alla quale, trovandomi all'estero, in cas di effettuazione o ricevimento di una chiamata o di invio o ricezione di un SMS, scatterebbe in automatico un addebito di 4€ (sì, 4 €!) che darebbero diritto a 100 mi uti di conversazione, un tot di SMS e un tot di GB di navigazione internet entro le 23.59 dello stesso giorno. **Poiché non sono minimamente interessata a questa nuova "offerta" e poiché in questo momento sul mio profilo compaiono sia la vecchia che la nuova TIM IN VIAGGIO FULL**, avrei addirittura pensato di disattivare la nuova e di tenermi la vecchia (considerato che quando sono all'estero faccio solo brevissime telefonate e uso internet solo se sono in collegamento wi-fi), anche se in teoria questa dovrebbe diminuire, viste le nuove regole sul roaming... Ma non importa! Ho tentato di parlare col 119, ma è stato vergognosamente impossibile (non è una novità). Mi sono recata di persona al negozio TIM di Galleria Vittorio Emanuele a Milano, dove uno degli addetti non ha potuto far altro che dirmi di chiamare il 119 (sic!) per saperne di più... E che, a quanto gli pareva di aver capito leggendo una circolare di TIM, secondo lui la nuova "offerta" TIM IN VIAGGIO FULL NEW **è entrata in vigore "automaticamente"** e non c'è niente da fare, prendere o lasciare? Possibile una cosa del genere? Spero davvero di aver capito male e sono fiduciosa in una vostra risposta rassicurante. Grazie e cordiali saluti."*

\*\*\*



**Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori**

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

**Sul sito internet del gestore – per quanto a conoscenza dell'associazione – non vi è alcuna menzione della opzione “Tim in viaggio full new”. Nella pagina relativa all'opzione si parla solo di “Tim in viaggio full” con le caratteristiche descritte dagli utenti Aduc relative alla nuova opzione attivata (<https://www.tim.it/offerte/mobile/estero/allestero/tim-viaggio-full>). E, nella pagina dedicata alla nuova regolamentazione europea si legge (<https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-mobile/comunicazioni-e-news/regolamento-ue-2120-2015>):**

*Opzione TIM in Viaggio Full*

*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 di seguito riportate, delle quali beneficeranno tutti i clienti con offerta già attiva e i clienti con le seguenti offerte oggetto di chiusura in occasione della medesima data: TIM in Viaggio, TIM in Viaggio Internet, TIM oltre Frontiera, Zero Confini, In Europe. La chiusura è motivata proprio dall'esigenza di rendere le opzioni in roaming conformi con il Regolamento (UE) n. 2120/2015.*

*TIM in Viaggio*

*Full*

*4€ al giorno*

*100 minuti per chiamare*

*100 minuti per ricevere*

*100 SMS*

*500 Mega*

*Chiamate, SMS e Dati*

*Per i clienti con servizio ricaricabile in occasione del primo evento di traffico voce originato, ricevuto, del primo SMS inviato o traffico dati, è previsto un costo giornaliero di 4€ addebitato sul credito residuo che consente di fruire di: 100 minuti di chiamate da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia; 100 minuti di chiamate ricevute, 100 SMS e 500MB da utilizzarsi entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Terminato uno dei contenuti nello stesso giorno, in caso di ulteriori eventi di traffico verrà nuovamente addebitato il medesimo costo che darà diritto all'utilizzo di ulteriori 100 minuti di chiamate da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia; 100 minuti di chiamate ricevute, 100 SMS e*



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

*500MB fruibili sempre entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Ogni giorno, l'importo di 4€ e i relativi contenuti, possono essere applicati al massimo per tre volte oltre le quali saranno previste le condizioni dell'offerta base Roaming Europa Daily Basic. Per i clienti con servizio ricaricabile con roaming domiciliato su carta di credito e per i clienti con servizio in abbonamento è previsto un costo giornaliero di: 1€ addebitato in occasione del primo evento di traffico voce originata; di 0,5€ al primo evento di traffico voce ricevuto; di 0,5€ al primo SMS inviato; di 2€ al primo evento di traffico dati.*

*Tali costi consentono rispettivamente di fruire: di 100 minuti di chiamate da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia; di 100 minuti di chiamate ricevute; di 100 SMS; di 500 MB. Tali contenuti potranno essere utilizzati entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Al termine dei minuti di voce originata, di voce ricevuta, SMS o dati nello stesso giorno, in caso di ulteriori eventi di traffico, verranno nuovamente addebitati i medesimi costi che daranno rispettivamente diritto all'utilizzo di ulteriori 100 minuti di chiamate da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia o di 100 minuti di chiamate ricevute o di 100 SMS o di 500 MB. Anche gli ulteriori contenuti saranno fruibili sempre entro le ore 23:59 del giorno in cui è stato effettuato l'addebito.*

*Ogni giorno, i singoli importi e i relativi contenuti, possono essere applicati fino a un massimo di tre volte oltre le quali le tariffe sono:*

- 23,18 cent / min per chiamare da Zona 1 Europa vs Zona 1 Europa e Italia*
- 1,39 cent / min per ricevere*
- 7,32 cent / SMS*
- 9 cent / MB*

*Per tutti i clienti, con servizio ricaricabile e in abbonamento, la tariffazione è ad effettivi secondi di conversazione. Per il traffico dati, il criterio di tariffazione avviene a scatti anticipati di 1 KB. [...]*

Anche in questo caso dunque Telecom non ottempera alle previsioni normative europee e, per quanto a nostra conoscenza, ha alternativamente o attivato una opzione non richiesta – così violando il codice del consumo e mettendo in atto una pratica commerciale scorretta consistente nell'attivazione non richiesta di servizi – o ancora violato l'art. 70 codice comunicazioni elettroniche poiché avrebbe messo in atto una modifica contrattuale senza consentire ai propri clienti di recedere gratuitamente dal contratto.



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

**1.4) TELECOM EUROTARIFFA “TIM IN VIAGGIO FULL NEW” e piano flat “TIM IN VIAGGIO” - Pratica commerciale scorretta e aggressiva, posta in essere in violazione degli artt. 20, 24, 25, 26 e 65 d.lgs. 205/2006.**

Ancora, ci è stato segnalato che gli utenti che già usufruivano dell'opzione flat per il roaming “Tim in Viaggio” si siano ritrovati comunque attivati anche l'opzione di cui sopra “TIM IN VIAGGIO FULL” a 4 euro al giorno (quindi in buona sostanza quella che gli utenti segnalanti già indicati evidenziavano come “Tim in viaggio full new”). In questi casi, e fino a disattivazione da parte dell'utente, che però non è mai stato avvisato dell'attivazione automatica e non richiesta del nuovo “pacchetto” teoricamente **coesistono i due profili tariffari**, per i medesimi servizi e l'utente si trova o a pagarli entrambi oppure a pagare il più caro – e non richiesto.

Ci è stato da ultimo segnalato che **chi si accorge della duplicazione e disattiva l'opzione “TIM IN VIAGGIO FULL” resta con una tariffa per il roaming non in linea con la normativa europea: il piano opzionale per il roaming “Tim in Viaggio” le cui caratteristiche violano i massimi tariffari indicati.** Si legge infatti nella finestra informativa all'interno dell'area personale “MyTim Mobile”: “L'offerta per parlare e inviare SMS quando si è all'Estero: - in Europa e USA, chiamate effettuate e ricevute a partire da 16 cent al minuto (con scatto alla risposta a partire da 16 cent) e invio SMS al costo di 16 cent; [...]”

\*\*\*

**📞 WIND TELECOMUNICAZIONI SPA - PRATICA COMMERCIALE SCORRETTA E AGGRESSIVA, POSTA IN ESSERE IN VIOLAZIONE DEGLI ARTT. 20, 24, 25, 26 E 65 D.LGS. 205/2006.**

Ad avviso della scrivente associazione, la società **Wind Telecomunicazioni Spa**, con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, 48, sta ponendo in essere condotte commerciali in violazione del predetto regolamento UE nonché in violazione del Codice del Consumo, come appresso individuate. **Wind Telecomunicazioni Spa, 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”.**

**Parimenti equivoche le informazioni rese sul sito - e molto difficili da trovare - sulla tariffazione a consumo, che viene presentata altrettanto equivocamente come una “offerta” da attivare.**



**Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori**

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

Questa la segnalazione giunta all'Aduc e consultabile tramite questo link ([http://sosonline.aduc.it/lettera/fregature+della+wind+roaming\\_277325.php](http://sosonline.aduc.it/lettera/fregature+della+wind+roaming_277325.php)):

*“Sono in Portogallo. Volevo segnalare un fatto curioso. Appena arrivato a Lisbona ho ricevuto il messaggio di cui sotto. In pratica se ricevi o mandi un sms oppure se ricevi i fai una chiamata wind ti addebita 2 euro al giorno per una opzione che impongono unilateralmente. Quando mi è arrivato il messaggio che me la avevano attivata ho subito chiamato wind chiedendo che me la disattivassero. **Me l hanno disattivata ma mi hanno fregato i due euro anche se nel frattempo io non l ho mai utilizzata.** In pratica hanno fregato due euro a me e due euro a mia moglie, adesso che cominciano le vacanza questo episodio succederà milioni di volte e wind avrà alcuni milioni di euro di profitti con questo sistema. Si può far niente per evitare qualche milioni di euro sottratti agli utenti inconsapevoli?*

\*\*\*

Per quanto a nostra conoscenza, questo il **testo dell'sms che ricevono i clienti Wind:**

*“Gent Cliente, WIND la informa che da aprile 2016 è in vigore la nuova regolamentazione che disciplina in Unione Europea le tariffe per chiamare, inviare sms e navigare. Se non ha un'opzione attiva valida in UE né un piano tariffario con traffico spendibile all'estero, si applica l'offerta consentita dalla nuova regolamentazione che offre 15min per chiamare, 15min per ricevere, 15SMS e 50MB al giorno al costo di 2€ addebitato al primo evento effettuato nella giornata. Al superamento dei volumi inclusi, chiamare costa 9cent/min, ricevere 1,39 cent/min, inviare sms 5,7cent/SMS e navigare in internet 6,4cent/MB. In presenza di credito residuo insufficiente non è possibile effettuare traffico all'estero. Se possiede un'offerta NO TAX si ricordi di effettuare una ricarica anche da APP. Per consentirle il controllo della spesa per la navigazione dati, WIND applica una soglia mensile pari a 50€ al raggiungimento della quale verrà avvertito tramite un SMS. Se volesse continuare a navigare sarà sufficiente seguire le istruzioni indicate nell'SMS o chiamare gratis il +393205000200 anche per informazioni. Se non riuscisse ad utilizzare il servizio dati all'estero, verifichi sul suo telefonino se presente l'APN internet.wind. Per il servizio clienti chiami gratis il 155. Il numero di emergenza internazionale gratuito è il 112”*

Ne consegue che 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:



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

- 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:

*"Il costo giornaliero viene addebitato al primo evento di traffico voce (chiamata ricevuta o effettuata), SMS inviato o connessione dati in uno dei Paesi membri dell'Unione Europea. La connessione dati e la chiamata voce s'interrompono automaticamente alle ore 24.00 (ora italiana); all'evento successivo verrà nuovamente addebitato il costo giornaliero. Il traffico non utilizzato nel giorno scade improrogabilmente."*

**Se si sfora il tetto previsto dal pacchetto** *"il costo per le chiamate effettuate è di 9 cent/min, per quelle ricevute è di 1,39 cent/min, per gli SMS inviati è di 5,7 cent/SMS e per la connessione dati è di 6,4 cent/MB. Le chiamate effettuate hanno una tariffazione al secondo dopo il primo scatto di 30 secondi, quelle ricevute sono tariffate a secondi, la connessione dati è tariffata a Kbyte. Gli MMS non sono inclusi in tale offerta giornaliera ed hanno un costo di 0,024 cent/KB"*.

**L'attivazione del pacchetto è automatica – in violazione degli artt. 20, 24, 25, 26 e 65 d.lgs. 205/2006** - si legge infatti sul sito internet del gestore che: **"In qualsiasi momento è possibile rinunciare alle nuove condizioni** *previste dall'offerta che rispetta la Nuova Regolamentazione in Unione Europea e attivare in alternativa una delle opzioni Wind valide in UE"*.

\*\*\*

**Ancora, tale pacchetto viene attivato automaticamente al momento in cui si disattivi la propria precedente opzione tariffaria:** *"Tutti i clienti che hanno già attiva un'opzione valida all'estero e in particolare in Unione Europea possono mantenerne i vantaggi. Se invece preferisci utilizzare l'offerta consentita dalla nuova Regolamentazione in Unione Europea questa ti sarà applicata automaticamente al posto della tua opzione valida all'estero disattivando quest'ultima. A tal scopo puoi chiamare il 155 o inviare un SMS gratuito al 4033 con il testo previsto dalla tua offerta (es.: Easy Roaming NO)"*.

**Si evidenzia l'equivocità del messaggio che da una parte dice che si possono mantenere le proprie opzioni in essere per l'UE e dall'altra menziona l'attivazione automatica**



**Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori**

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

**del pacchetto.**

\*\*\*

Quanto alla tariffazione a consumo, consultabile a questo link, [http://www.wind.it/it/privati/tariffe\\_e\\_opzioni/privatiestero/dallestero/ricaricabile/opzione\\_eurotariffa/](http://www.wind.it/it/privati/tariffe_e_opzioni/privatiestero/dallestero/ricaricabile/opzione_eurotariffa/), essa prevede:

“Chiami a 23,1 cent/minuto

Ricevi a 6,1 cent/minuto

Invii SMS a 7,3 cent/SMS

Navighi a 24,4 cent/MB”

**Si evidenzia che tale possibilità viene presentata altrettanto equivocamente come una “offerta” da attivare, quando invece si tratta di tariffazione a consumo:** *“L'offerta è valida per le chiamate ricevute, gli SMS inviati e le connessioni dati effettuate in Unione Europea e per le chiamate originate dall'Unione Europea verso i fissi e mobili degli stessi Paesi e dell'Italia. [...]. L'opzione non è compatibile con i piani tariffari che includano traffico spendibile all'estero e con l'Offerta Regolamentata UE che potrà comunque essere applicata in ogni momento disattivando l'opzione tramite invio di un SMS al 4033 con testo EUROTARIFFA PRE NO.”*

**Al contrario della logica, quindi, l'uso del roaming a consumo diventa una opzione attivabile dall'utente e in caso di disattivazione dell'opzione a consumo viene automaticamente attivato un pacchetto. Esattamente il contrario di quanto logica e normativa prevedono.**

\*\*\*

Stante la concomitanza delle iniziative poste in essere dai due gestori telefonici, fra i maggiori sul mercato italiano, si chiede altresì all'Autorità Garante della concorrenza e del mercato di valutare eventuali profili di distorsione della concorrenza, a danno dei consumatori.

\*\*\*

**Sulla richiesta di emissione di un provvedimento cautelare d'urgenza**

In ragione della illegittimità e aggressività delle pratiche commerciali posta in essere e dell'equivocità del messaggio pubblicitario, si richiede l'emissione di un provvedimento cautelare che inibisca nelle more del procedimento la pratica commerciale scorretta. Con riferimento al periculum in mora, trattandosi di attivazioni per opt-out, e' piu' che ragionevole ritenere che i clienti delle due societa' non abbiano contezza alcuna di quanto accaduto, non essendo stati avvisati in



## Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it - Web: www.aduc.it

---

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 hanno ulteriormente indotto in errore il consumatore, portandolo erroneamente a ritenere che le nuove tariffe flat siano economicamente più vantaggiose.

Sui siti internet di entrambe le compagnie, infine, si legge che i pacchetti flat sarebbero stati attivati automaticamente “in ottemperanza” al Regolamento europeo.

\*\*\*

Tanto premesso, l'Aduc chiede all'Autorità per le granazie nelle comunicazioni e per all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ognuna nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni:

- in via cautelare, di disporre l'immediata sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette contestate, sussistendo il requisito della particolare urgenza;
- di inibire a Telecom Italia Spa, con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1 e Wind Telecomunicazioni Spa, con sede legale in Roma, Via Cesare Giulio Viola, 48, in persona del legale rappresentante pro-tempore, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate;
- di sanzionare le società responsabili, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato – e cagionerà - ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 15 maggio 2016

Vincenzo Donvito