

# **Telecom Italia-Tim, tariffe e passaggio, arriva il provvedimento di diffida dell'Agcom**

Data: Invalid Date | Autore: Ilary Tiralongo



ROMA, 22 APRILE 2015 - L'Agcom ha emesso un provvedimento di diffida contro Telecom Italia per aver riscontrato delle criticità nelle procedure di passaggio della clientela dal gestore fisso a Tim.  
[MORE]

## **LE CRITICITA' RISCONTRATE DA AGCOM**

Le problematiche riscontrate dall'Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni riguardano la "migrazione della clientela residenziale" che, fino ad oggi, ha usufruito del solo servizio universale e la riguardano su due fronti. Il primo problema attiene alla trasparenza, ed esaurienza, dell'informativa accettata dagli utenti e il diritto di recesso, trasparenza ed esaurienza che, secondo l'Agcom sarebbero carenti; il secondo fa invece riferimento ai "servizi voce". Gli utenti che usufruivano del servizio universale, non hanno mai sottoscritto offerte aggiuntive ma, con il passaggio, rischierebbero di vedere attiva l'offerta Tim "Tutto Voce" che comporterebbe costi, in aggiunta, rilevanti rispetto al servizio base, incrementi che potrebbero toccare anche il 50%, nonché il mancato, consapevole ed espresso consenso del cliente ad approvare l'attivazione di "Tim Tutto Voce".

## **LA NOTA DELL'AGENZIA**

Ha dunque riportato l'Agenzia, in nota, che le criticità sono rilevanti in merito alla "esaustiva e trasparente informazione resa alla clientela, anche al fine di garantire un corretto esercizio del diritto di recesso; la tutela del diritto di scelta per gli utenti che utilizzano il cosiddetto servizio universale, in sostanza quei clienti che hanno attivo il servizio di connessione alla rete di comunicazione pubblica in postazione fissa (accesso alla linea Rtg) e che non hanno attivato in passato offerte tariffarie aggiuntive rispetto a tale servizio" continuando, si legge "il richiamo alla maggiore trasparenza e

ampiezza dell'informazione è un principio, generale e di estrema importanza per l'Autorità, di tutela dei consumatori, da rispettare in caso di proposta di modifica delle offerte commerciali. Inoltre, la tutela di quei consumatori che dalla connessione alla linea Rtg (servizio universale) passerebbero all'offerta 'Tutto Voce' ha portato l'Autorità a rilevare l'assenza di un espresso consenso da parte del consumatore, elemento ritenuto critico anche per gli effetti sui livelli di spesa mensile derivanti dal passaggio ad un servizio ulteriore rispetto al servizio base di collegamento alla rete".

In virtù dunque della violazione degli articoli 53, 54, 70 e 71 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, l'Agcom ha provveduto ad emettere una diffida verso Telecom Italia, nell'attesa di risposte da parte dell'azienda. Azienda ex monopolista, che dal primo maggio 2015 avrà in Tim l'unico marchio gestore di servizi, pur mantenendo il nome completo Telecom Italia.

Fonte foto: trend-online.com

Ilary Tiralongo

---

Articolo scaricato da www.infooggi.it

<https://www.infooggi.it/articolo/telecom-italia-tim-tariffe-e-passaggio-arriva-il-provvedimento-di-diffida-dell-agcom/79119>