

1 giugno 2016 0:00

Europa Daily basic di Tim

Così rispose TIM alla mia richiesta di disattivazione Europa Daily Basic corredata di riferimenti legislativi:

... ti informiamo che l'Europa Daily Basic è la tariffa di base introdotta sulla base di quanto previsto dal Regolamento UE n. 2120/2015. Trattandosi di tariffa base non può essere disattivata. La tariffa "Europa Daily Basic" viene applicata di default a tutti i clienti che non abbiano disponibile una tariffa alternativa.

Qualora non volessi fruire delle condizioni previste dalla tariffa "Europa Daily Basic" puoi optare per un'opzione tariffaria alternativa tra quelle commercializzate da TIM e valide in roaming.

Ti precisiamo, inoltre, che l'articolo 14 del Regolamento Roaming 531/2012, così come emendato dal Regolamento 2015/2120, non prevede la necessità di una comunicazione preventiva, ma soltanto di "aggiorna[re] inoltre senza indebito ritardo i propri clienti in roaming sulle tariffe di roaming applicabili a ogni variazione delle stesse". Sulla base di tale previsione, Telecom Italia a partire dal 29 aprile 2016 ha pubblicato sul proprio sito web il comunicato sull'applicazione delle nuove tariffe.

I clienti, inoltre, dal 30 aprile 2016 sono informati delle nuove tariffe roaming a loro applicate tramite uno specifico messaggio di benvenuto (Welcome SMS), inviato nel momento in cui si registrano sulla rete di un operatore appartenente ad uno degli stati membri e, quindi, prima dell'utilizzo del servizio.

...

- ho denunciato ad AGCOM in data 05-05-2016 e non ancora ricevuto risposta

- in data 13 maggio ho richiesto a TIM via mail e via PEC l'attivazione di una tariffa a consumo (non potendo secondo loro essere disattivata la tariffa a pacchetto) e fornito a Tim il link al sito della Comunità Europea con informazioni illustrate comprensibili a un bambino

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/roaming>

Ho loro fatto presente che la loro è un'interpretazione inappropriata del regolamento, che non mi interessano tariffe alternative a pacchetto e che altri operatori hanno correttamente interpretato il regolamento e

ho fatto anche presente che è mio diritto optare per operatore alternativo di roaming e di informarmi su come procedere a tale scelta (Regolamento UE 531/2012, articolo 4). Ho altresì informato Tim che la Svizzera non fa parte dell'UE

- non avendo ricevuto risposta ho contattato il 119 in data 27-05-2016 che mi dice che la mia richiesta non è nemmeno stata presa in carico, mi viene reinviata una mail contenente quanto sopra scritto e alla mia reiterata richiesta verbale mi è stato detto che non è mio diritto avere tariffa a consumo e che non è possibile optare per altro operatore di roaming

Parlare con quelli del 119 è impossibile perché non conoscono nemmeno le normative e non mi forniscono recapiti per parlare con "chi di competenza"

Vi chiedo gentilmente come procedere a questo punto.

In tutto questo TIM non ha mai risposto alle mie mail PEC

Vi sono gli estremi per procedere a denuncia?

Cordiali saluti

Filippo, da Gallarate (VA)

Risposta:

domani l'Agcom dovrebbe pronunciarsi sul tema del roaming europeo e delle violazioni di Tim. Ne daremo ovviamente notizia sul sito, che le consigliamo di consultare. In linea di massima ad oggi l'unica alternativa che ha se non vuole questo meccanismo è cambiare gestore.