

31 marzo 2023 12:54

Wind e avvisi di superamento soglia: inutile farlo l'ultimo giorno del mese. Istanza ad AgCom e Antitrust

di [Anna D'Antuono](#)



L'avviso che si sta per raggiungere il tetto mensile previsto nel contratto è utilissimo, ma non serve se lo si invia l'ultimo giorno utile, quando la soglia è stata superata molto prima.

I piani tariffari "a pacchetto" degli operatori telefonici, si sa, sono validi a patto di non sfiorare i limiti previsti perché l'eccedenza si paga molto cara.

Non furono affatto pochi, nei primi anni di esistenza di tali piani, gli episodi di bollette stratosferiche, al punto da indurre l'AgCom, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ad intervenire con la Delibera n. 326/10/CONS (Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali). L'articolo 2 stabilisce:

1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati da tariffario a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una certa percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo:

- a) del raggiungimento della soglia;
- b) del traffico residuo disponibile;
- c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

Questa la norma ma la sua finalità non viene raggiunta se la compagnia telefonica poi attua un comportamento che la vanifica. E' il caso della Wind, che avvisa il cliente (quando lo fa) sempre e solo l'ultimo giorno del mese, anche quando la soglia è stata superata svariati giorni prima.

Generalmente, l'avviso è previsto al superamento dell'80% del traffico dati. Ma che senso ha avvisare il 31 del mese, quando questa è stata ad esempio superata il giorno 20?

Vero è che gli smartphone stessi calcolano e avvisano riguardo le soglie, sebbene spesso in maniera poco precisa, e che esistono delle app con la medesima finalità ma la norma, prevista per la tutela delle fasce dei clienti "deboli" che dispongono di plafond meno consistenti e possono sfiorare più facilmente, esiste e deve essere rispettata.

Un esempio pratico riguardo un'utenza che abbiamo potuto verificare e che supera la soglia di avviso dell'80% in genere attorno al giorno 25 del mese ed a volte prima.

Mese – Data di avviso

settembre 2021: 30

ottobre 2021: 31

novembre 2021: 30

dicembre 2021: 31
gennaio 2022: 31
febbraio 2022: 28
marzo 2022: 31
aprile 2022: 30
maggio 2022: non pervenuto
giugno 2022: 30
luglio 2022: 31
agosto 2022: 31
settembre 2022: non pervenuto
ottobre 2022: 31
novembre 2022: non pervenuto
dicembre 2022: non pervenuto
gennaio 2023: non pervenuto
febbraio 2023: non pervenuto
marzo 2023: non pervenuto

Riguardo l'orario di arrivo, questo è quasi sempre entro le 10.00, ma non mancano sforamenti.

Abbiamo rivolto istanza all'AgCom, assieme alla segnalazione di quanto sopra: sarebbe meglio disciplinare meglio la questione, prevedendo l'obbligo di segnalazione immediata e magari -le tecnologie non mancano- l'avviso di ricezione del messaggio. Anche la app della compagnia può servire allo scopo, con un'apposita notifica obbligatoria.

E istanza anche all'Antitrust è interessata alla materia, trattandosi di una pratica commerciale scorretta che espone i clienti al forte rischio di dover pagare sovrapprezzi non da poco sulla parte di traffico che eccede il limite stabilito dal contratto. **CHI PAGA ADUC**

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile

DONA ORA (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)