



UNC  
CONSUMATORI.IT

## **ANTITRUST: segnalato il servizio di assistenza “Tim Expert”**

01 Luglio 2019

***Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori***

***Numerosi consumatori denunciano agli sportelli di Unc possibili irregolarità nella fruizione del servizio “Tim Expert”: l’associazione chiede l’intervento dell’Autorità Antitrust.***

**Roma, 1 luglio 2019** - “Gli operatori della telefonia sembrano voler rendere i servizi sempre più complicati: l’ultima novità riguarda il servizio Tim Expert che abbiamo segnalato all’Antitrust a seguito di numerosi reclami giunti ai nostri sportelli”. È quanto dichiara Massimiliano Dona, Presidente dell’Unione Nazionale Consumatori in merito al servizio a pagamento offerto da Telecom Italia (Tim) per l’assistenza di un tecnico presso il domicilio del cliente, utile (almeno in teoria) a verificare e ottimizzare la sua connessione a Internet.

Secondo le segnalazioni giunte agli sportelli di Unc, alcuni utenti si sarebbero trovati a pagare comunque i singoli interventi dei tecnici (che invece avrebbero dovuto essere compresi nel servizio); in altri casi, sarebbero stati addebitati costi vari nonostante la disdetta del servizio o il recesso dal contratto. Per di più, verrebbe imposto ai consumatori un primo periodo di impegno di 48 mesi: il doppio della durata massima prevista dalla vigente normativa.

“Il nostro sportello telefonia riceve ogni anno migliaia di reclami: questo significa che i disservizi telefonici primeggiano di gran lunga nella classifica delle segnalazioni che riceviamo. Ma in questo caso non è ‘solo’ un problema di trasparenza: alcuni consumatori lamentano anche di essersi ritrovati ‘a loro insaputa’ abbonati a Tim Expert! Non sarebbe purtroppo il primo caso di attivazione di servizi non richiesti da parte di un operatore telefonico. Chiediamo quindi all’Autorità di fare chiarezza in merito al più presto”, conclude l’avvocato Dona.

