
Telecomunicazioni: ritorno alla tariffazione mensile, una storia infinita

Ven 23/02/2018 - 11:12

Da qualche settimana i gestori stanno comunicando ai propri utenti che verrà ripristinata la tariffazione mensile, ma...

Dopo alcune delibere dell'AGCOM, le diffide, le sanzioni e anche una legge, la telenovela per il ripristino della tariffazione mensile non ha ancora trovato il suo epilogo (si vedano anche i nostri precedenti comunicati stampa sull'argomento). Nelle ultime settimane i consulenti del CTCU sono alle prese con segnalazioni da parte di numerosi utenti di telefonia fissa e mobile, i quali stanno ricevendo dai propri gestori una comunicazione di variazione contrattuale in cui si comunica, tra le altre cose, il prossimo ritorno alla tariffazione mensile.

Oggetto delle contestazioni è, a dire degli utenti, l'ambiguità e poca chiarezza del contenuto di dette comunicazioni. Alcuni (i principali) gestori farebbero intendere agli utenti che la variazione sia dovuta essenzialmente a quanto previsto dalla legge n. 172/2017, mentre ben si sa che tale norma ha previsto unicamente l'obbligo della tariffazione mensile per tutti i servizi telefonici. I gestori stanno, invece, anche comunicando di mantenere invariato il costo annuale delle offerte, che era stato già modificato la primavera scorsa (2017) a seguito del cambio della modalità di calcolo della tariffa dal mese ai 28 giorni (con rispettivo aumento dei costi annui). Peccato, che dopo il pronunciamento del TAR del Lazio (vedi oltre) tale aumento sia da considerarsi, di fatto, illegittimo ed inefficace!

Sulla base di tale ragionamento, il CTCU ha provveduto a segnalare tali comportamenti all'AGCM (Antitrust), la quale, nel frattempo, sulla scorta di altre segnalazioni ricevute, pare abbia avviato un'indagine, per verificare l'esistenza di un cartello sui prezzi fra i principali gestori di telefonia.

Qualche giorno fa, inoltre, il TAR del Lazio ha respinto il ricorso presentato dai principali gestori telefonici contro la delibera AGCOM del marzo 2017, che aveva intimato – già allora – ai gestori di ripristinare immediatamente la tariffazione mensile. Cosa poi confermata anche dalla legge di fine 2017

appuntamento.

Il TAR ha però contemporaneamente sospeso la questione dei rimborsi automatici agli utenti (in relazione ai maggiori introiti delle compagnie a seguito dell'applicazione del calcolo a 28 giorni invece che al mese), previsti da una nuova delibera AGCOM di fine 2017, rinviando la questione al prossimo 31 ottobre 2018.

Ultima notizia in ordine di tempo, una nuova diffida di AGCOM ai gestori telefonici, riguardante il fatto che alcuni gestori continuano a proporre offerte a 28 giorni e la carenza di trasparenza nelle informazioni fornite agli utenti con le comunicazioni di ius variandi.

Insomma un bel caos, del quale – visti i corsi e i ricorsi - rischiano di beneficiarne solo le compagnie telefoniche; un po' meno gli utenti.

Cosa possono fare dunque gli utenti di servizi telefonici?

1) I singoli utenti possono segnalare eventuali comunicazioni ambigue, poco chiare o addirittura scorrette da parte dei gestori, direttamente alle Autorità Garanti – AGCOM e AGCM – oltre che allo stesso gestore telefonico.

2) Se non sono d'accordo con la variazione di costo annuale comunicata (variazione che c'è!), possono esercitare il proprio diritto di recesso entro il termine indicato dal gestore e previa – ovviamente – la verifica dell'esistenza di un'offerta più vantaggiosa di altro gestore verso la quale dirottare la propria utenza. Importante: nella disdetta va assolutamente indicata quale motivo la variazione unilaterale del contratto!

3) Nel caso in cui non si voglia cambiare il gestore – nonostante appunto l'aumento del costo annuale comunicato – può essere comunque utile contestare il comportamento del gestore con un reclamo, anche per non precludersi la possibilità di eventuali richieste di rimborso nel caso dovessero emergere comportamenti illegittimi delle compagnie anche per gli aumenti già attuati nel 2017.

Questo vale anche per chi all'epoca delle prime variazioni (marzo 2017) avesse già un contratto con fatturazione o addebito ogni 4 settimane, in quanto alcuni gestori hanno ben pensato di prendere la nuova previsione di legge quale appiglio per ridurre a questi clienti le prestazioni disponibili. Nel dettaglio, questi gestori adeguano le tariffe in modo da tenere invariato il costo annuale, ma non adeguano le prestazioni, cossichè questi utenti si sono viste le prestazioni ridotte di un tredicesimo. Il CTCU ha già segnalato anche questi comportamenti a chi di competenza.

Il giudizio del CTCU

Allo stato attuale il mercato delle telecomunicazioni è poco trasparente, ma si può sicuramente prendere in considerazione anche l'idea di cambiare gestore. Il consulente di telefonia del CTCU, Simone Romani suggerisce: “Agli utenti si consiglia di valutare bene le proprie esigenze, perché soprattutto per la telefonia mobile, ma spesso anche per la telefonia fissa, si hanno attive offerte che

sono spesso sotto-utilizzate. Quella attuale potrebbe dunque essere anche un'occasione per cambiare gestore e per trovare un'offerta migliore per le proprie esigenze di consumo. Importante però, che qualora si decida di recedere da un contratto in essere a seguito ad una comunicazione di variazione unilaterale, si invii una comunicazione scritta di ciò al proprio gestore.”

Il CTCU offre il proprio aiuto agli utenti nella ricerca di offerta più adeguate al proprio fabbisogno. Ci si trova infatti spesso in difficoltà nell'individuare l'offerta davvero giusta per le proprie esigenze, oltre a capire fino in fondo le singole offerte a seguito dei cosiddetti “costi nascosti”. Per un eventuale consulenza in merito invitiamo gli utenti a fissare un appuntamento presso i nostri uffici chiamandoci allo 0471-975597.