Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Telefonia - l'AGCOM dispone: entro fine anno i rimborsi per la tariffazione a 28 giorni!

Gio 19/07/2018 - 09:16

Il CTCU: tutto a favore dei consumatori? Non pare, visto che alla fine gli aumenti tariffari ci sono stati comunque e sono consistenti!

Con un provvedimento di qualche giorno fa, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha disposto che i gestori telefonici debbano rimborsare quanto indebitamente fatturato con la tariffazione a 28 giorni, entro il 31 dicembre 2018. Il rimborso riguarda il periodo tra il 23 giugno 2017 e la data di effettivo ritorno alla tariffazione mensile (1 aprile 2018). Le modalità sono però ancora da definire e alla fine si potrebbe trattare non di un vero e proprio rimborso, ma di una “restituzione di giorni erosi”, come cita la delibera 269/18/CONS.

Ma si tratta davvero di una buona notizia per i consumatori (come proclamato da molti)? Il CTCU, sin dal principio ha seguito con grande attenzione la vicenda della tariffazione a 28 giorni, assurto in breve a caso nazionale di malpractice da parte delle maggiori compagnie telefoniche. L'ultima delibera AGCOM impone dunque ai gestori di restituire a tutti i clienti di telefonia fissa e/o con connessione internet da postazione fissa (ADSL, fibra), ai quali era stata cambiata la tariffazione del proprio contratto da mensile a 28 giorni, gli importi che erano stati loro addebitati in più dal 23 giugno 2017 fino alla data di effettivo ritorno alla tariffazione mensile (in genere il 1 aprile 2018).

La modalità e l'entità della restituzione non è ancora chiara: il rimborso potrebbe avvenire o attraverso lo storno diretto in fattura, oppure attraverso la posticipazione dell'emissione di una delle prossime bollette (senza computo, ovviamente, nella stessa, dei giorni abbuonati). Potrebbe quindi non trattarsi di un vero e proprio “rimborso” in bolletta, bensì del non pagamento del servizio per il cliente per alcuni giorni.

Il ritorno alla tariffazione mensile è stato accolto con (ovvio) favore, anche se i gestori, quando sono stati richiamati all'ordine, hanno furbescamente spalmato la cd. tredicesima mensilità (che era nata dal calcolo a 28 giorni) sulle attuali 12 bollette. Ora, oltre al danno (cioè il primo aumento comunque subíto

dall'utenza) la beffa! Alcune compagnie, infatti, hanno applicato nuovi aumenti a partire dal corrente mese! Peccato che nessuno, o in pochi, se ne siano accorti!

Un esempio ci può aiutare a capire meglio di "quanto" stiamo parlando: l'offerta SMART di TIM era nata con un costo di € 39,00 al mese con linea telefonica fissa, ADSL e linea mobile. Dal mese di agosto del 2016, mediante una variazione contrattuale unilaterale, il prezzo era stato aumentato di € 0,90 al mese. Ad aprile 2017 era stata introdotta la tariffazione a 28 giorni con un rincaro dell'8,6% su base annua (di fatto era stato aggiunto un tredicesimo canone di abbonamento). A seguito della legge che, a dicembre 2017, aveva imposto ai gestori la tariffazione mensile, vi era quindi stato dapprima detto aumento, quindi una successiva riduzione dello stesso pari allo 0,8%. Il costo della tariffa mensile era quindi passato prima ad euro 43,33, per poi scendere ad euro 43,01.
Con il 1° luglio di quest'anno TIM applicava tuttavia un nuovo aumento di € 2,50 al mese e pertanto il costo finale, attuale risulta essere di € 45,51. **Dai 39 euro iniziali del 2016 si è quindi passati ai 45,51 di oggi con un aumento di ben il 16,69%!**

A fronte di simili esempi, il CTCU ritiene che ci sia ben poco da festeggiare e che, proprio in questa assurda vicenda dei 28 giorni (che alla fine ha comportato lauti guadagni per i gestori coinvolti) l'AGCOM avrebbe forse potuto fare di più, ponendo dei paletti ai ripetuti aumenti che le compagnie si sono divertite ad applicare, e che hanno condotto ad aumenti inusitati dei costi dei servizi a scapito degli utenti.

Il prolungarsi di tale vicenda fino a fine anno porta però con sé un ulteriore problema, sottovalutato. Nel caso in cui il cliente abbia deciso di cambiare nel frattempo gestore, per lo stesso il rimborso non sarebbe automatico, ma lo costringerebbe ad attivarsi autonomamente al fine di richiederlo (con annesse spese, vedi ad es. la raccomandata) e con il rischio di dover magari anche aprire un contenzioso. Per chi invece non decide di passare ad altro gestore, anche in presenza di una variazione contrattuale unilaterale a suo sfavore, il prolungarsi dei tempi del rimborso significherebbe restare intrappolato con l'attuale gestore in attesa di ricevere quanto dovuto.

Ricordiamo che il servizio consulenza del CTCU è a vostra disposizione per ogni ulteriore informazione in merito alla questione.