



Il sindacato dei consumatori del
TRENTINO

06/11/2018

Due buone notizie per i consumatori.

Al via rimborsi per l'iniqua manovra della fatturazione a 28 giorni e meno spese, con maggiori tutele, in caso di recesso.

Gli operatori di telefonia dovranno rimborsare ai clienti quanto illegittimamente addebitato con la fatturazione a 28 giorni. Il Tar del Lazio conferma la decisione dell'Agcom e affossa il relativo ricorso di Vodafone. Entro la fine dell'anno, quindi, i clienti dovranno essere automaticamente rimborsati attraverso la restituzione, per ogni fattura emessa a partire dal 23 giugno 2017, di tutti i giorni erosi dopo l'introduzione della fatturazione a 28 giorni. Come Adoc del Trentino non possiamo che approvare questa positiva decisione evidenziando, però, due permanenti criticità.

La prima è che ad oggi rimane privo di tutela chi ha cambiato gestore nel periodo che va dal 23 giugno 2017 al momento in cui l'operatore è tornato alla fatturazione mensile. La seconda è data dal fatto che gli aumenti imposti ai clienti dopo il ritorno alla fatturazione mensile spesso superano il rincaro (circa l'8,6%) conseguito in occasione della fatturazione a 28 giorni. Ad ogni modo è bene vigilare sulla correttezza dei rimborsi, in particolare nel caso in cui vengano proposte soluzioni "alternative" alla restituzione in bolletta. Come sempre, ogni eventuale anomalia riscontrata dai consumatori può essere segnalata all'Adoc.

Un'altra ottima notizia riguarda il venir meno delle spese di recesso o cambio operatore (telefonia o tv) superiori al canone mensile mediamente pagato dall'utente. Le nuove linee guida varate dall'Agcom (delibera 487-18), infatti, garantiscono agli utenti maggiore protezione e meno spese. Niente spese di recesso, ad esempio, se l'operatore cambia unilateralmente le condizioni contrattuali e, per tutti gli altri casi di recesso, si applicano comunque maggiori tutele relative, tra l'altro, alla generale impossibilità di imputare all'utenza «spese non giustificate da costi degli operatori». Ne consegue che:

- Le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda (arrivando a un prospettabile dimezzamento).
- In caso di recesso anticipato l'eventuale restituzione degli sconti beneficiati deve riguardare un importo commisurato al valore del contratto nonché essere in linea con la durata residua dell'eventuale promozione (niente più restituzioni integrali).
- Eventuali rate residue, sempre in caso di recesso anticipato, potranno continuare, ma anche essere pagate in un'unica soluzione. La rateizzazione dei servizi, inoltre, non potrà superare i ventiquattro mesi.
- Gli obblighi informativi e di comunicazione in capo agli operatori sono rafforzati. Saranno quindi rese note tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato.

Si possono ottenere maggiori informazioni contattando l'Adoc del Trentino al numero 0461376116 o all'indirizzo e-mail adoctn@libero.it

Adoc del Trentino

ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L' ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI
membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti

Sede Regionale e Provinciale di Trento: Via Matteotti, 71 - 38122 TRENTO
Tel. 0461 - 376.116/111 - Fax 0461 - 376.199

E-mail: adoctn@libero.it - adoctn@pec.it - Sito: www.adoc.trentino.it