

Telefonia fissa e mobile, cosa cambia con il ritorno alla fatturazione mensile?

Tutto quello che occorre sapere, operatore per operatore, su aumenti delle tariffe, recesso, tempi e penali

Con l'entrata in vigore della **L. 172/17** è stata **reintrodotta la periodicità di fatturazione su base mensile**, dopo che la quasi totalità degli operatori aveva imposto ai propri clienti una periodicità di fatturazione ogni 28 giorni/4 settimane. Imponendo, contestualmente, un **aumento delle tariffe pari all'8,6%**, un escamotage che ha fortemente penalizzato gli utenti. **Nonostante le sanzioni imposte dall'Agcom, estremamente contenute rispetto ai guadagni degli operatori, è servita una sentenza del Tar del Lazio a confermare l'illegittimità delle bollette a 28 giorni. Lo stesso Tar ha però sospeso i rimborsi automatici annunciati sulle prime fatture mensili a partire da aprile 2018 che avrebbero dovuto restituire ai consumatori quanto pagato in più, proprio a causa delle bollette calcolate su 4 settimane. Occorrerà attendere l'udienza di merito prevista il prossimo 31 ottobre 2018 per la decisione definitiva.**

L'Adoc ha **più volte denunciato** e chiesto di porre in essere correttivi adeguati, anche **all'Agcom** e **all'Antitrust**, la scorrettezza dei comportamenti messi in atto dagli operatori, sottolineando la scarsa trasparenza, gli aumenti camuffati e le carenze di un mercato sostanzialmente senza concorrenza.

Per l'Adoc la L. 172/17 ha sì imposto una maggiore trasparenza sull'operato delle aziende, ma non ha previsto significative novità né sul piano sanzionatorio né sul mercato in sé. Si sarebbe dovuto sancire il principio dell'invarianza di spesa per il consumatore a fronte di ogni modifica della tempistica di fatturazione, per tutti i servizi. Un cambio di fatturazione dovrebbe, infatti, essere necessariamente basato su una riproporzione delle precedenti condizioni economiche, il consumatore non deve subire variazioni dei costi sostenuti. Inoltre servirebbero norme più chiare e stringenti per gli operatori in merito alle variazioni unilaterali dei contratti.

Ad ogni modo, dal prossimo marzo gli operatori dovranno tornare alla fatturazione su base mensile. Ma **cosa comporta in termini di aumenti delle tariffe, dei tempi per l'esercizio del diritto di recesso e della rimodulazione delle soglie?**

L'Adoc ha condotto un'analisi delle decisioni assunte dai principali operatori, evidenziando le date previste per il ritorno alla fatturazione mensile, gli eventuali aumenti e i cambiamenti alle soglie di traffico e le modalità per l'esercizio del diritto di recesso, oltre che la disciplina relativa all'acquisto di un dispositivo a rate.

In merito agli **aumenti**, solo Poste Mobile, Tiscali e Kena Mobile non prevedono un rialzo delle tariffe con il cambio di periodicità delle offerte, mentre Tim, Vodafone, Fastweb e Wind Tre prevedono un rincaro dell'8,6%. Oltre l'aumento, Fastweb e Vodafone non rimoduleranno la **soglia di traffico** voce e dati, per cui a parità di costi il cliente avrà una riduzione dei minuti, degli SMS e dei GB di navigazione utilizzabili. Tim e Wind Tre, al contrario, aggiusteranno l'offerta di traffico proporzionalmente. Va sottolineato il caso di Coop Voce, che non ha mai modificato la periodicità delle offerte.

Invitiamo i consumatori a segnalarci ogni anomalia in merito e a rivolgersi

all'ADOC DEDL TRENTINO Via Matteotti 71 38122 Trento 0461376116 -111 email adoctn@libero.it

per ricevere assistenza e chiarimenti.

Adoc del Trentino

SINTESI CAMBIAMENTI CON RITORNO A FATTURAZIONE MENSILE**OFFERTE FISSO**

OPERATORE	DATA RITORNO	AUMENTI	RIMODULAZIONE SOGLIA	DIRITTO RECESSO
TIM	01-apr	Si	No	Si
FASTWEB	05-apr	Si	No	Si
VODAFONE	05-apr	Si	No	Si
WIND	05-apr	Si	Si	Si
TRE	05-apr	Si	Si	Si
TISCALI	*	No	No	N.D.
POSTE MOBILE	05-apr	No	No	N.D.

*Tiscali, per l'offerta fissa, non ha mai modificato la periodicità di fatturazione

OFFERTE MOBILE RICARICABILE

OPERATORE	DATA RITORNO	AUMENTI	RIMODULAZIONE SOGLIA	DIRITTO RECESSO
TIM	05-mar	Si	Si	Si
FASTWEB	26-mar	Si	No	Si
VODAFONE	25-mar	Si	No	Si
WIND	03-apr	N.D.°	N.D.°	N.D.
TRE	24-mar	N.D.°	N.D.°	N.D.
TISCALI	05-mar	No	No	N.D.
POSTE MOBILE	05-apr	No	No	N.D.
KENA MOBILE	05-mar	No	No	N.D.
COOP VOCE	*	No	No	N.D.

*Coop Voce non ha mai modificato la periodicità di fatturazione

° Al momento non è noto se le tariffe Wind e Tre ricaricabili subiranno un aumento o meno.

OFFERTE MOBILE ABBONAMENTO

OPERATORE	DATA RITORNO	AUMENTI	RIMODULAZIONE SOGLIA	DIRITTO RECESSO
TIM	05-mar	Si	Si	Si
FASTWEB	05-apr	Si	No	Si
VODAFONE	05-apr	Si	No	Si
WIND	05-apr	Si	Si	Si
TRE	24-mar	N.D.°	Si	Si
TISCALI	05-mar	No	No	N.D.
POSTE MOBILE	05-apr	No	No	N.D.
KENA MOBILE	05-mar	No	No	N.D.
COOP VOCE	*	No	No	N.D.

*Coop Voce non ha mai modificato la periodicità di fatturazione

° Al momento non è noto se le tariffe Tre abbonamento subiranno un aumento o meno.

TIM

Per tutti i clienti con offerta **fissa** il ritorno alla fatturazione mensile avverrà **dal 1 aprile 2018**. Per i clienti con offerta **mobile ricaricabile o in abbonamento** il ritorno avverrà **dal 5 marzo 2018**, a partire dal primo rinnovo utile

VARIAZIONE OFFERTA E SOGLIE DI TRAFFICO DATI E VOCE

TIM conferma l'aumento dell'8,6% precedentemente introdotto con il passaggio alla fatturazione a 28 giorni.

TIM **adeguerà proporzionalmente le soglie di traffico (per i clienti mobili)**, pertanto il cliente avrà a disposizione più minuti, più SMS e più GB di navigazione utilizzabili.

DIRITTO DI RECESSO

I clienti con **offerta fissa** potranno inviare la comunicazione di recesso **entro il 31 marzo 2018**.

I clienti con offerta mobile **ricaricabile o in abbonamento** potranno inviarla **entro il 4 marzo 2018 (anche in caso di portabilità)**.

Clienti con offerta fissa: la comunicazione di recesso dovrà essere inviata:

- via **raccomandata** A/R a TIM, Casella Postale 111 – 00054 Fiumicino (Roma)
- via **FAX** al numero 800.000.187

Clienti con offerta mobile: per esercitare il diritto di recesso è necessario compilare un **modulo online**.

DISPOSITIVI A RATE

Se un cliente ha un dispositivo acquistato a rate oppure ha attiva un'offerta con promozione legata alla permanenza del numero in TIM, potrà decidere se mantenere attiva la rateizzazione del prodotto o pagare le rate residue in un'unica soluzione.

FASTWEB

Per tutti i clienti con offerta **fissa o mobile in abbonamento** il ritorno alla fatturazione mensile avverrà **dal 5 aprile 2018**. Per i clienti con offerta **mobile ricaricabile** il ritorno avverrà **dal 26 marzo 2018**.

VARIAZIONE OFFERTA E SOGLIE DI TRAFFICO DATI E VOCE

Fastweb sostiene che non ci sarà nessun aggravio di costo, in realtà rimane l'aumento dell'8,6%, precedentemente introdotto con il passaggio alla fatturazione a 28 giorni, nonostante la riduzione di una mensilità.

Fastweb inoltre **non adeguerà le soglie di traffico**, pertanto il prezzo verrà mensilmente aumentato ma il cliente avrà la stessa quantità di minuti, di SMS e di GB di navigazione utilizzabili.

DIRITTO DI RECESSO

I clienti con **offerta fissa o mobile in abbonamento** potranno inviare la comunicazione di recesso **dal 6 marzo fino al 5 aprile 2018**.

I clienti con offerta mobile **ricaricabile** potranno inviarla **dal 26 febbraio al 5 aprile 2018**.

La comunicazione di recesso dovrà avere come **causale** "modifica delle condizioni contrattuali". Corredata di **copia del documento di identità**, dovrà essere inviata:

- via **raccomandata** A/R a Fastweb Spa, Casella Postale 126 – 20092 Cinisello Balsamo (MI)
- via **PEC** all'email fwgestionedisattivazione@pec.fastweb.it

Portabilità: chi recederà dal contratto effettuando la portabilità dovrà comunicare la stessa causale di cui sopra, pena il pagamento di una penale e degli sconti fruiti.

DISPOSITIVI A RATE

I clienti che hanno un dispositivo a rate saranno contattati da Fastweb dopo aver effettuato il recesso o la portabilità, concordando con l'operatore la gestione delle eventuali rate residue.

VODAFONE

Per tutti i clienti con offerta **fissa o mobile in abbonamento** il ritorno alla fatturazione mensile avverrà **dal 5 aprile 2018**. Per i clienti con offerta **mobile ricaricabile** il ritorno avverrà **dal 25 marzo 2018**.

VARIAZIONE OFFERTA E SOGLIE DI TRAFFICO DATI E VOCE

Vodafone conferma l'aumento dell'**8,6%** precedentemente introdotto con il passaggio alla fatturazione a 28 giorni.

Vodafone inoltre **non adeguerà le soglie di traffico**, pertanto il prezzo verrà mensilmente aumentato ma il cliente avrà la stessa quantità di minuti, di SMS e di GB di navigazione utilizzabili.

DIRITTO DI RECESSO

I clienti potranno recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali **entro 30 giorni dalla ricezione dell'SMS (o dalla comunicazione in caso di offerta sul fisso)**, specificando come **causale** del recesso "**modifica delle condizioni contrattuali**".

Il diritto di recesso può essere esercitato gratuitamente nelle seguenti modalità:

- su vodafone.it
- inviando una **raccomandata** A/R a Servizio Clienti Vodafone, casella postale 190 – 10015 Ivrea (TO)
- via **PEC** all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, esplicitando la causale sopraindicata.

In caso di recesso, per non perdere il numero, i clienti dovranno anche passare *contestualmente* ad altro operatore senza addebito dei costi di disattivazione.

DISPOSITIVI A RATE

I clienti che decidono di recedere e hanno un'offerta che prevede un dispositivo acquistato a rate o prevede un contributo di attivazione a rate continueranno a pagare le eventuali rate residue, addebitate con la stessa cadenza e con lo stesso metodo di pagamento che hanno scelto.

WIND TRE

Per tutti i clienti **WIND** con offerta **fissa (Infostrada)** il ritorno alla fatturazione mensile avverrà **dal 5 aprile 2018**. Per i clienti **TRE** con offerta **fissa (3Fiber/adsl)** il ritorno alla fatturazione mensile avverrà **dal 5 aprile 2018**. Per i clienti **WIND** con offerta **mobile ricaricabile** il ritorno avverrà **dal 3 aprile 2018**, per i clienti **WIND** con **offerta mobile in abbonamento** avverrà dal **5 aprile 2018**, per i clienti **TRE** con offerta mobile avverrà dal **24 marzo 2018**.

VARIAZIONE OFFERTA E SOGLIE DI TRAFFICO DATI E VOCE

WIND TRE sostiene che non ci sarà nessun aggravio di costo, in realtà rimane l'aumento dell'8,6%, precedentemente introdotto con il passaggio alla fatturazione a 28 giorni, nonostante la riduzione di una mensilità.

In particolare l'aumento è confermato per:

- i clienti **WIND** con **offerta fissa (Infostrada)** e **mobile in abbonamento**
- i clienti **TRE** con **fissa (3Fiber/adsl)**

Per i clienti **WIND** con **offerta mobile ricaricabile** al momento **non è noto se le tariffe subiranno un aumento o meno**. Ai clienti è stato comunicato solo il ritorno alla fatturazione mensile.

Per i clienti **TRE** con **offerta mobile (sia abbonamento che ricaricabile)** al momento **non è noto se le tariffe subiranno un aumento o meno**. Ai clienti è stato comunicato solo il ritorno alla fatturazione mensile.

WIND e TRE adegueranno le soglie di traffico per i clienti mobili in abbonamento, pertanto a parità di costi il cliente avrà il 10% in più di minuti, di SMS e di GB di navigazione utilizzabili.

DIRITTO DI RECESSO

I clienti potranno esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND e TRE o passare a un altro operatore senza penali né costi di disattivazione **nei 30 giorni precedenti il 5 aprile 2018**, inviando una comunicazione con causale di recesso "modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali:

- **raccomandata** A/R all'indirizzo: WIND Tre SpA – Servizio Disdette – Casella Postale 14155 – Ufficio Postale Milano 65 – 20152 Milano,
- **PEC** all'indirizzo servizioclienti155@pec.windtre.it

DISPOSITIVI A RATE

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

I clienti che decidono di recedere e hanno un'offerta che prevede un dispositivo acquistato a rate potranno continuare a pagare le rate fino al termine naturale previsto o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso.

POSTE MOBILE

Per tutti i clienti **POSTE MOBILE**, sia **fisso che mobile** il ritorno alla fatturazione mensile avverrà dal 5 aprile 2018. Per i clienti **mobile ricaricabili** che hanno offerte attive prima del 5 aprile 2018, il giorno di rinnovo coinciderà con quello del primo rinnovo successivo al 5 aprile 2018. Ad esempio un'offerta già attiva prima del 5 aprile, che si rinnova il 15 aprile si rinnoverà nei mesi successivi sempre il giorno 15 del mese: 15 maggio, 15 giugno e seguenti.

VARIAZIONE OFFERTA E SOGLIE DI TRAFFICO DATI E VOCE

Non è previsto **nessun aumento** con il ritorno alla fatturazione mensile, pertanto anche le soglie di traffico non subiranno variazioni.

DIRITTO DI RECESSO

Non sono presenti indicazioni in merito alla possibilità di esercitare il diritto di recesso senza costi a seguito della Legge 172/17. Ad ogni modo è possibile trovare di seguito i canali per inviare la comunicazione:

- Inviando una raccomandata A/R a Postemobile SPA – Casella postale 3000, 37138 Verona (VR)
- via fax al numero 800-242-626
- via mail all'indirizzo info@postemobile.it

TISCALI

Per tutti i clienti **TISCALI fisso** non è previsto nessun ritorno alla fatturazione mensile in quanto non era stata precedentemente introdotta la fatturazione a 28 giorni.

Per tutti i clienti **TISCALI mobile** il ritorno alla fatturazione mensile è previsto dal **5 marzo 2018**.

VARIAZIONE OFFERTA E SOGLIE DI TRAFFICO DATI E VOCE

Non è previsto **nessun aumento** con il ritorno alla fatturazione mensile, pertanto anche le soglie di traffico non subiranno variazioni.

DIRITTO DI RECESSO

Non sono presenti indicazioni in merito alla possibilità di esercitare il diritto di recesso senza costi a seguito della Legge 172/17. Ad ogni modo è possibile trovare di seguito i canali per inviare la comunicazione:

- Inviando una raccomandata A/R a Tiscali Italia S.p.A., Ufficio Gestione Contratti, Località Sa Illetta, Strada Statale 195 km 2.300 – 09123 Cagliari.

KENA MOBILE

Per tutti i clienti **KENA MOBILE** il ritorno alla fatturazione mensile è previsto dal **5 marzo 2018**.

VARIAZIONE OFFERTA E SOGLIE DI TRAFFICO DATI E VOCE

Non è previsto **nessun aumento** con il ritorno alla fatturazione mensile, pertanto anche le soglie di traffico non subiranno variazioni.

DIRITTO DI RECESSO

Non sono presenti indicazioni in merito alla possibilità di esercitare il diritto di recesso senza costi a seguito della Legge 172/17. Ad ogni modo è possibile trovare di seguito i canali per inviare la comunicazione:

- fax al numero 800.181.181
- per e-mail all'indirizzo recesso@kenamobile.it,
- per raccomandata A/R all'indirizzo: Noverca S.r.l., Via della Valle dei Fontanili, 29 – 00168 Roma

COOP VOCE

Per tutti i clienti **Coop Voce** non è previsto nessun ritorno alla fatturazione mensile in quanto non era stata precedentemente introdotta la fatturazione a 28 giorni.

VARIAZIONE OFFERTA E SOGLIE DI TRAFFICO DATI E VOCE

Non è previsto **nessun aumento** con il ritorno alla fatturazione mensile, pertanto anche le soglie di traffico non subiranno variazioni.