

Fatturazione, Agcom: “Il mese è quello solare”. Le reazioni dei Consumatori

venerdì 29 dicembre 2017

Insieme alle sanzioni agli operatori di telefonia, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha varato le linee guida in applicazione delle nuove norme sulla fatturazione delle bollette mensili.

Il mese, ha scritto l’Agcom, è quello “solare” ed eventuali modifiche delle offerte, comprese le tariffe, vanno comunicate con adeguato preavviso ai consumatori. Non è escluso, insomma, che gli operatori di telefonia ritocchino al rialzo i prezzi. Ma la comunicazione ai clienti deve essere trasparente perché sia pienamente esercitato il diritto di recesso.

L’Agcom ha dunque emanato apposite linee guida concernenti la propria attività di vigilanza dell’attuazione, da parte degli operatori, delle disposizioni recate in questa materia dal decreto legge n.148 del 2017. Per quanto riguarda l’obbligo per gli operatori di prevedere la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi, a esclusione di quelli promozionali a carattere temporaneo di durata inferiore a un mese e non rinnovabile, su “base mensile” o di multipli del mese, l’Agcom ritiene che “la cadenza su base mensile” prevista dalle norme “faccia riferimento al mese “solare” ovvero, per quanto concerne i contratti prepagati, ad una dodicesima parte dell’anno solare”. Questa conclusione, prosegue l’Agcom, “oltre a corrispondere al dato testuale, appare l’unica coerente con la ratio della legge, ossia fornire agli utenti un criterio certo e inequivocabile in ordine alle tempistiche della cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione”.

L’Autorità rileva poi che gli operatori di telefonia potrebbero decidere di cambiare altri elementi dell’offerta, comprese le tariffe. La variazione del prezzo dei servizi o dei rinnovi delle offerte fa sorgere per gli utenti, prosegue l’Autorità nelle linee guida, “il diritto a essere informati con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni”, in merito alle modifiche e alla possibilità di esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

All’Agcom hanno risposto le associazioni dei consumatori, che apprezzano l’intervento ma in molti casi rilanciano. Altroconsumo ad esempio “diffida gli operatori telefonici a restituire ogni euro ingiustamente incassato con la tariffazione selvaggia a 28 giorni”. Sostiene il responsabile relazioni esterne dell’associazione, Ivo Tarantino: “La sanzione inflitta dall’Autorità non è sufficiente. Diffidiamo gli operatori telefonici a restituire la tredicesima mensilità prelevata indebitamente dalla tasche dei consumatori. Seguiremo da vicino la vicenda e se le compagnie non procederanno ai rimborsi si passerà alla class action. La politica deve

intervenire entro fine legislatura con una legge che disciplini in modo puntuale e una volta per tutte il diritto degli operatori a rimodulare le tariffe. Da solo l'emendamento anti 28 giorni approvato a novembre in Legge di bilancio non è risolutivo. Occorre intervenire direttamente sull'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche".

A sua volta il Movimento Difesa del Cittadino esprime la propria soddisfazione per le sanzioni irrogate a TIM, Vodafone, Wind Tre e Fastweb per la violazione delle disposizioni in materia di tempistica delle bollette telefoniche. L'associazione ha attivato la campagna "SOS Rimborsi bollette a 28 giorni" e la propria rete di sedi territoriali per provvedere all'indennizzo degli utenti danneggiati dalle condotte sanzionate dall'Autorità. "Giustizia è quasi fatta", ha commentato il presidente nazionale del Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo, "ora è tempo che i consumatori vengano risarciti dei costi indebitamente applicati dalle compagnie. Monitoreremo attentamente il rispetto delle linee guida varate dall'Autorità".

Come detto, non sono esclusi ritocchi al rialzo delle tariffe. Commenta il presidente dell'Unione Nazionale Consumatori Massimiliano Dona: "L'Agcom stessa ipotizza ora la possibilità di aumenti tariffari. Sia chiaro, però, che se ci sarà un aumento generalizzato delle tariffe dell'8,63%, o similari, seguirà un immediato esposto all'Antitrust, dato che si vanificherebbe nei fatti la possibilità garantita per legge ai consumatori e ribadita ieri dalle stesse linee guida dell'Autorità delle Comunicazioni, di poter esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione".