



UNC
CONSUMATORI.IT

I 10 costi nella bolletta del telefono che non ti aspetti

08 maggio 2018



La **telefonia** si conferma regina incontrastata dei **reclami** che ogni giorno giungono agli sportelli dell'**Unione Nazionale Consumatori**; negli ultimi mesi, complice il "pasticcio" della **fatturazione a 28 giorni**, il numero di segnalazioni è persino triplicato!

Anche se spesso si tratta di cifre irrisorie, pochi centesimi o qualche euro, sul lungo periodo possono fare la differenza. E poi a far arrabbiare i **consumatori** è l'atteggiamento di quelle **compagnie** che fanno del **rapporto con il cliente** il proprio vanto per poi somministrarci tutte queste opacità alla prima occasione.

Avete una minima idea di quanti costi sono nascosti nella nostra **bolletta del telefono**? Questi importi, dei quali spesso neanche ci accorgiamo, fanno lievitare la **fattura** mese dopo mese!

Noi dell'**Unione Nazionale Consumatori** abbiamo dichiarato una guerra totale alle aziende delle Telco a seguito della vicenda delle **bollette a 28 giorni**: abbiamo denunciato le scorrettezze informative sul recesso, gli inganni della fibra ed ora abbiamo lanciato una ampia denuncia degli operatori **Tim, Vodafone, WindTre e Fastweb**

all'**Autorità Antitrust** con l'accusa di **addebitare in modo non trasparente** alcuni costi dei servizi.

E voi conoscete ogni **singola voce** della **vostra bolletta**? Date un'occhiata a questi **10 addebiti** e ne scoprirete delle belle! E per commentare sui social utilizzate l'hashtag **#costinascosti**.

1. **ChiamaOra**", "**Ti ho cercato**", "**Chiamami**": sono i servizi che avvisano l'utente nei casi in cui non è stato possibile contattarlo. Il problema è che non tutti sanno che sono servizi a pagamento! Nello specifico: **Vodafone** richiederebbe € 0,12 al giorno (ma solo quando utilizzato), **Wind** € 0,19 a settimana, **Tre** € 1,50 euro al mese e **Tim** € 1,90 al bimestre.
2. **L'ascolto dei messaggi in segreteria** ha un costo, ma non è comunicato adeguatamente ai consumatori. **Tre**, ad esempio, fa pagare € 0,20 a chiamata indipendentemente dalla durata della chiamata o dall'ascolto dei messaggi, mentre per **Tim** il costo per l'ascolto dei messaggi ricevuti varia a seconda del piano tariffario; più cara **Vodafone**, che per ogni chiamata alla segreteria telefonica per ascoltare i messaggi o per personalizzare le impostazioni richiede 1,50 euro al giorno (solo in caso di utilizzo).
3. I **piani tariffari base** quanto costano? **Tim, Vodafone e Wind** pretenderebbero circa € 0,50 centesimi a settimana. In particolare, Tim avrebbe attivato automaticamente l'opzione "TIM Base" unitamente ad offerte promozionali in modo gratuito per i primi 30 giorni e, al contempo, previsto un costo per la disattivazione di 3 euro (importo ingiustificato perché all'utente viene attivato un piano tariffario a sua insaputa, che è gratuito solo all'apparenza, atteso che per disdirlo deve pagare 3 euro).
4. I "**costi di incasso**" o "**altri costi**": sembrerebbe che tutti gli operatori addebitino a carico degli utenti, indipendentemente dalla modalità di pagamento prescelta, i costi di incasso. Non è dato sapere a quali servizi siano imputati tali costi che, tuttavia, si trovano puntualmente fatturati nelle bollette. Ad esempio, **Fastweb** prevede il pagamento di € 1,81 sotto la voce "*altri costi*", sebbene non specifica, neanche in via generica, a cosa sarebbe imputabile tale somma.
5. Il "**tutto incluso**" non è sempre reale... alcuni operatori non informerebbero i propri clienti dell'addebito di costi aggiuntivi per chiamate da linea fissa sebbene il contratto di abbonamento preveda la formula "tutto incluso". Ci risulta ad esempio che **Tim** richieda il pagamento a consumo di chiamate verso altri operatori (per il momento è stato accertato nei confronti di Fastweb) nonostante il contratto con l'utente preveda che fossero incluse.
6. Il pagamento della **chiamata per conoscere il credito residuo**. **Vodafone** prevede un costo pari a € 0,40 per ogni telefonata al numero 414: beffa nelle beffe visto che nessun altro operatore la prevede e che lo stesso servizio è offerto -anche da Vodafone- gratuitamente tramite App o sito internet.
7. **Il servizio antivirus a pagamento: Vodafone** ha introdotto un servizio antivirus denominato **Rete sicura**: questo, inserito di *default* all'attivazione della sim, è gratis per i primi 3 rinnovi, poi costa € 1 ogni 4 settimane. Purtroppo, si rileva che molti utenti hanno lamentato di aver appreso che il rinnovo del servizio fosse a pagamento solo dopo aver ricevuto l'addebito del costo.
8. L'omessa o inadeguata informativa circa i costi del servizio **tethering: Vodafone** non renderebbe immediatamente percepibile che il servizio di navigazione in modalità *hotspot* ha un costo "*ulteriore*" rispetto alla cd. tariffa base. A conferma

della supposta scorrettezza della pratica commerciale in questione, si ricorda che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha diffidato Vodafone per aver imposto un pagamento per la fruizione del servizio di connettività ad internet da rete mobile in modalità *tethering*.

9. **L'addebito di penali in caso di recesso da un contratto di abbonamento.** Facciamo una premessa: se il recesso avviene prima della scadenza del termine minimo di durata del contratto, ma è giustificato dalla non accettazione delle variazioni contrattuali proposte dal gestore, nulla è dovuto dall'utente. Sembrerebbe invece che con **Tim**, l'attivazione di Tim Special Medium è 5 euro in promozione (da 44 di listino per addebito su carta di credito), ma se si passa ad altro operatore prima di 24 mesi la penale prevista è di 39 euro. Discorso analogo con **Wind** che prevede una penale di 16 euro per il recesso prima di 24 mesi e con **Tre**, che richiede 49 euro se si disdice il vincolo di All-In Prime Special anticipatamente. Mentre **Vodafone**, se la promozione Vodafone Smart viene abbandonata prima di aver ricaricato il conto almeno di 180 euro, richiede come penale 26 euro.
10. **L'addebito di costi di attivazione delle sim nei punti vendita.** Tutti gli operatori richiederebbero agli utenti che intendono attivare una sim nei punti vendita, oltre che il costo della scheda (in genere 5 euro), un ulteriore costo *una tantum* per la sua l'attivazione (prezzo che varia dai 3 ai 5 euro indebitamente richiesto ai consumatori, considerato che l'attivazione sul portale *online* del gestore è gratuita).

Insomma di **costi nascosti in bolletta** ne abbiamo trovati diversi, sarà l'**Antitrust** a stabilire se esistono degli illeciti, ma in ogni caso auspicheremmo ben altro atteggiamento da parte delle compagnie che possono sicuramente farsi la guerra dei prezzi, ma lo facciano in maniera trasparente!

Guarda il video

Autore: Simona Volpe

Data: 8 maggio 2018