



UNC  
CONSUMATORI.IT

## I 10 costi nella bolletta del telefono che non ti aspetti

03 Febbraio 2021



La **telefonia** si conferma regina incontrastata dei **reclami** che ogni giorno giungono agli **sportelli dell'Unione Nazionale Consumatori** anche a causa dei **costi nascosti nella bolletta del telefono**.

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.

**HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO SPORTELLLO TELEFONIA**

Avete una minima idea di quali sono i **10 costi nascosti nella nostra bolletta del telefono?**

Date un'occhiata a questi **10 costi nascosti** e ne scoprirete delle belle!

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!
2. **L'ascolto dei messaggi in segreteria** ha un costo, ma non è sempre comunicato adeguatamente ai consumatori.
  3. I **piani tariffari base** quanto costano? Non è facile capirlo!
  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.
  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".
  6. Il pagamento della **chiamata per conoscere il credito residuo**.
  7. **Il servizio antivirus a pagamento**.
  8. **L'elenco del telefono!** Non li usa ormai nessuno (o quasi!) eppure il costo è addebitato automaticamente in bolletta.
  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, ma non sempre gli operatori rispettano questa regola.
  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 i consumatori ne denunciano diversi**, il problema è che spesso li scoprono quando è troppo tardi e arriva l'addebito. Sulla questione la nostra associazione ha anche coinvolto l'**Autorità Antitrust**, 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!

**HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO SPORTELLLO TELEFONIA**

**Autore:** Simona Volpe

**Data:** 8 maggio 2018

**Aggiornamento:** 3 febbraio 2021