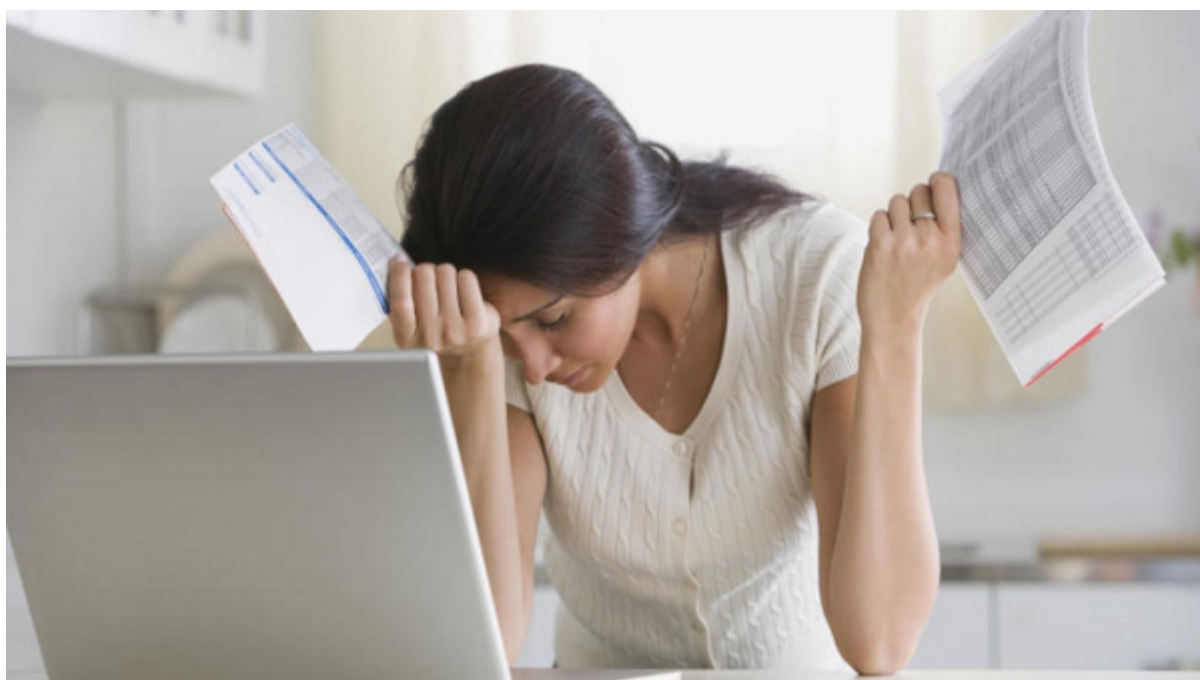




UNC
CONSUMATORI.IT

Bolletta del telefono o internet non pagata, cosa fare?

28 Settembre 2021



Cosa fare in caso di **bolletta del telefono o internet non pagata**? L'operatore può **interrompere la fornitura**? Si deve **pagare una penale**? Come fare per non dimenticarsi più? Vediamo nel dettaglio come comportarsi.

Cosa succede se non si paga la bolletta?

Ogni mese arrivano diverse bollette da dover pagare. A volte può essere difficile ricordarsi tutte le **diverse scadenze** e gli importi sempre differenti. Nel caso della **fornitura di internet o fibra ottica** qualora l'operatore non riceva il **pagamento della bolletta** invia dei solleciti per avvisare l'utente sulla questione.

Se dopo questi solleciti il consumatore non procede al pagamento del dovuto, **l'operatore telefonico** è autorizzato ad adottare provvedimenti più seri a seconda del livello di morosità:

- se l'utente non ha pagato **una sola bolletta**, siamo nel caso della **morosità occasionale**, l'operatore invia un reclamo e, in base ai giorni di ritardo nel

- pagamento, sono previste delle penali;
- qualora il **non pagamento delle fatture** vada avanti da diverso tempo e ai ripetuti solleciti non è seguito un pagamento ci troviamo nel caso della **morosità persistente**. In queste situazioni l'operatore telefonico procede a ridurre la **velocità di navigazione**, dopo aver avvisato per l'ennesima volta il cliente, salvo poi arrivare a **interrompere la fornitura** del servizio;
 - la **morosità grave** invece riguarda tutti quei casi in cui il consumatore, dopo i ripetuti solleciti dell'operatore, puntualmente ignorati, e la conseguente interruzione del servizio, continua a **non pagare la bolletta del telefono o internet**. Qui si procede per vie legali con un decreto ingiuntivo a carico del moroso. Verrà quindi inviata una comunicazione in cui si comunicherà quanto è dovuto alla compagnia telefonica e una data perentoria entro la quale inviare il saldo. Se anche questo non dovesse bastare le autorità competenti procederanno all'eventuale pignoramento dei beni.

Chi viene iscritto nel registro dei cattivi pagatori?

Gli utenti che non pagano le bollette telefoniche rischiano di venir iscritti nel [S.I.Mo.I.Tel](#), il [Sistema Informativo sulle Morosità Intenzionali nel settore della Telefonia](#), il **registro dei cattivi pagatori**.

Si tratta di una banca dati in cui vengono inseriti i dati degli **utenti morosi**. Gli operatori prima di attivare un contratto procederanno dunque a controllare se l'intestatario è iscritto in questo registro e potranno quindi avvalersi della facoltà di **non attivare** l'eventuale fornitura per **il telefono o internet**.

Ma dopo quanto si viene iscritti nel registro?

Possono essere iscritti solo gli utenti:

- **morosi intenzionali** che accumulano debiti di almeno 150€;
- con contratto telefonico che deve essere stato **risolto da almeno 3 mesi**;
- il cui **credito non pagato riguarda i primi 6 mesi** del contratto;
- che **non stanno onorando il contratto** e che **non hanno avviato dei contenziosi** o scritto dei ricorsi;
- che **hanno altri rapporti contrattuali in abbonamento attivi** e regolari nei confronti dello stesso operatore.

Va detto che comunque **l'iscrizione nel Registro non è definitiva** e ha una precisa scansione temporale. Se infatti si onora il proprio debito il nominativo dell'utente deve essere rimosso entro massimo 7 giorni. Comunque, anche se l'utente continuasse a non pagare i suoi debiti, dopo 36 mesi dall'iscrizione, il suo nominativo non dovrà più essere nel database del Registro.

Come non dimenticarsi di pagare la bolletta del telefono o internet

Se promemoria vari non fossero sufficienti per ricordarsi di **pagare puntualmente le bollette** esistono delle alternative che vi possono aiutare:

- la prima è la cosiddetta **bolletta web**: il consumatore anziché ricevere la **bolletta** in formato cartaceo può richiedere che gli venga spedita sulla sua **casella di posta**

- elettronica.** Una scelta che può aiutare sia l'ambiente che i più smemorati;
- un'altra soluzione può essere quella di richiedere all'operatore telefonico la **domiciliazione bancaria.** Si tratta di un vero e proprio metodo di pagamento. **Il costo della bolletta** verrà infatti scalato automaticamente, di volta in volta, dal conto corrente indicato evitando possibili dimenticanze da parte del consumatore.

Se c'è un errore in bolletta si deve pagare comunque?

Ai **nostri sportelli** arrivano numerose segnalazioni di consumatori che denunciano degli **errori nel calcolo** della loro **bolletta del telefono o internet.**

In questo caso è necessario inviare un reclamo al proprio gestore segnalando l'eventuale errore nel calcolo del dovuto. L'operatore telefonico non potrà in alcun caso interrompere il servizio. Qualora lo facesse l'utente ha il diritto di chiedere i danni. Le sanzioni a carico dei gestori telefonici possono variare da 5.800 euro fino a 58.000.

I NOSTRI ESPERTI SONO A DISPOSIZIONE PER RISOLVERE I VOSTRI PROBLEMI CON LE BOLLETTE DEL TELEFONO E INTERNET.

Autore: Lorenzo Cargnelutti

Data: 28 settembre 2021