



UNC
CONSUMATORI.IT

Telefonia, dai 28 giorni ai reclami più frequenti

11 Febbraio 2020



Sono due le importanti novità degli ultimi giorni relative al **mercato della telefonia**, che segnano una tappa importante nella lunga e complicata vicenda delle **bollette a 28 giorni**.

LA MULTA DELL'ANTITRUST PER CARTELLO

La prima novità è la multa dell'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** per **228 milioni di euro** a **TIM, Vodafone, Fastweb, Wind Tre** per il coordinamento della loro strategia commerciale per la vicenda delle **bollette da 28 giorni**.

In pratica dopo che a marzo 2017 gli operatori erano stati costretti a tornare alla **fatturazione mensile** per decisione dell'**AGCOM**, stranamente le tariffe di tutti gli operatori sono state ritoccate con un aumento dell'**8,6** per cento; è stata proprio la nostra associazione a denunciare il **cartello all'Autorità Antitrust** che, finalmente, a febbraio 2020 ci ha dato ragione.

Non possiamo purtroppo mettere la parola "fine" perché le **compagnie telefoniche** hanno già annunciato i **ricorsi al Tar**. Ma almeno si è messo un punto importante in questa pagina nera della telefonia nel nostro Paese.

I RIMBORSI AUTOMATICI DECISI DAL CONSIGLIO DI STATO

Veniamo, poi, alla seconda notizia di questi giorni: il **Consiglio di Stato** ha stabilito che gli indennizzi dovranno essere automatici e non, come alcune compagnie stavano già facendo, dopo richiesta dei consumatori. Il **Consiglio di Stato** aveva già dato ragione ai consumatori, con le sentenze del 12 luglio 2019, solo che di quelle sentenze erano stati pubblicati solo i dispositivi, insomma chi aveva vinto e chi aveva perso, non ancora i motivi, resi noti solo ora.

Adesso le compagnie dovranno restituire i giorni illegittimamente erosi. I giorni di rimborso che ciascun operatore dovrà riconoscere in fattura ai propri utenti dovrà riguardare il periodo compreso tra il **23 giugno 2017** e la data in cui è stata ripristinata la **fatturazione su base mensile**, ossia i primi giorni di aprile 2018. Gli operatori dovranno posticipare la data di decorrenza della fattura per un numero di giorni pari a quelli erosi (eventualmente spalmati su più fatture).

COME DIFENDERSI DAGLI OPERATORI SCORRETTI

Tra **fatturazioni, rimborsi, cambi di operatori e chiamate al call center** non è facile per i consumatori orientarsi nel mercato della telefonia; non è un caso che ogni anno è proprio la telefonia a confermarsi la regina delle segnalazioni che giungono agli **sportelli dell'Unione Nazionale Consumatori** con circa 30 mila reclami gestiti soltanto dallo sportello nazionale.

Per fornire ai consumatori le risposte alle domande più frequenti e gli strumenti di autotutela, gli esperti della nostra associazione hanno realizzato la guida **“I tuoi diritti al telefono”**, che in poche settimane ha raggiunto migliaia di download. All'interno, non solo è possibile trovare le risposte ai propri dubbi, ma anche scoprire le fasi della tutela nelle controversie della telefonia; l'ultima pagina, poi racchiude un comodo decalogo dei consigli da “non dimenticare”!

Non resta che scaricarla e in caso di problemi rivolgersi al nostro **sportello telefonia!**

SCARICA LA GUIDA “I TUOI DIRITTI AL TELEFONO”



Autore: Simona Volpe

Data: 12 febbraio 2020