

MC diffida TIM: aumenti illegittimi



Nei mesi scorsi, TIM ha comunicato ai propri clienti che a partire da oggi, 13 aprile 2023, i prezzi mensili di alcune offerte di rete mobile aumenteranno di 2 euro; mentre, dal 1° maggio 2023 l'incremento, tra i 2 e i 5 euro al mese, riguarderà alcune offerte di rete fissa (per altre offerte, sempre di rete fissa, l'aumento di 2 euro al mese è già scattato dal 1° aprile 2023). Inoltre, dal 1° aprile 2024 e per gli anni a venire, i costi mensili di tutte le offerte TIM potrebbero subire un rincaro fino al 10%.

Movimento Consumatori ha diffidato TIM, perché considera illegittime queste modifiche dei prezzi in quanto ledono il diritto degli utenti alla trasparenza nei rapporti contrattuali.

Secondo quanto affermato in passato anche dal Consiglio di Stato, l'operatore può unilateralmente modificare le condizioni generali di contratto solo per un giustificato motivo, ad esempio per gestire situazioni che alterano in maniera rilevante l'equilibrio anche economico del contratto. In questo caso invece gli aumenti sono stati spiegati da TIM con un generico richiamo a non meglio precisate "mutate condizioni di mercato".

Assolutamente poco trasparente è poi l'operazione di ipotetico adeguamento all'inflazione dei prezzi mensili di tutte le offerte che entrerà in vigore a partire dal 1° aprile 2024 e per un numero indefinito di anni successivi. Il meccanismo di incremento dei prezzi mensili ideato dall'operatore è costruito su due componenti: la variazione annua dell'indice

dei Prezzi al Consumo Armonizzato per i paesi Ue (IPCA) e il coefficiente di maggiorazione di tale indice già ora fissato in + 3,5 punti percentuali all'anno in modo tale che, se anche l' IPCA dovesse essere pari a zero o negativa, il costo mensile dell'abbonamento mobile o fisso di TIM subirebbe comunque l'aumento del 3,5%. su base annua. Questo meccanismo si pone in contrasto anche con la proposta di revisione del regolamento in materia di contratti di telefonia che in questi giorni l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha sottoposto alla pubblica consultazione anche delle associazioni di consumatori, poiché nel caso di TIM l'adeguamento dei prezzi dei servizi non dipende unicamente da un indice oggettivo (IPCA), ma da una quantificazione arbitrariamente predeterminata, anche di difficile comprensione.

“MC ha diffidato TIM affinché cessi di applicare alle proprie offerte queste modifiche contrattuali – spiegano Paolo Fiorio e Corrado Pinna del Servizio legale nazionale MC – eliminandone gli effetti dannosi anche attraverso la restituzione dei maggiori importi addebitati ai clienti. La nostra associazione si riserva comunque di promuovere ogni azione, anche cautelare, a tutela dei consumatori danneggiati dai comportamenti dell'operatore, anche prima del decorso del termine per l'adempimento della diffida”.

“Abbiamo segnalato queste condotte anche all'Antitrust e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – aggiunge Alessandro Mostaccio, segretario generale MC – affinché ciascuna, per le proprie competenze, avvii procedimenti volti ad accertare la violazione delle norme anticoncorrenziali e/o a tutela degli utenti dei servizi di telecomunicazione”.

Per informazioni o assistenza gli utenti possono chiamare il numero **02 80583136** o compilare il **modulo di contatto dello sportello online**.

Iliad cambia le condizioni contrattuali delle offerte “per sempre”



Nonostante Iliad dichiararsi sul proprio sito Internet che le nuove offerte Flash 120, Iliad Giga 120 e Iliad Giga 80 “non cambiano nel tempo...per sempre. Per davvero”, di fatto ha rimodulato le condizioni

generali di contratto, dandosi la possibilità di variare unilateralmente alcune condizioni e caratteristiche dei servizi erogati.

Tre anni fa Iliad fu costretta per le sanzioni inflitte dal Gran Giurì della pubblicità e per gli esposti delle associazioni di consumatori a esplicitare la natura immutabile di tutte le offerte pubblicizzate con il claim “per sempre”. Un paio di settimane fa ha invece rimesso mano ai contratti Flash 120 – sottoscrivibile fino al 30 giugno prossimo – Giga 120 e Giga 80, rimodulando la clausola (art. 9) che disciplina le modifiche contrattuali, escludendo da possibili variazioni unilaterali solo le condizioni relative alla “tariffa mensile delle offerte esplicitamente applicate “Per Sempre”. Dunque, il costo mensile dell’abbonamento non potrà subire variazioni nel corso del contratto, ma l’esclusione non vale per tutte le altre condizioni e caratteristiche peculiari di queste offerte.

Confrontando questa clausola con quella contenuta nella versione delle C.G.A. introdotta a partire dal 29 maggio 2018

(e applicabile a tutte le altre offerte Iliad attualmente sottoscrivibili), la differenza è evidente: le offerte in precedenza dichiarate intoccabili "per sempre" non possono essere unilateralmente variate dall'operatore, senza alcuna distinzione quanto a specifiche condizioni escluse dal potere di modifica ("Iliad si riserva il diritto di apportare modifiche al contratto... con espressa esclusione di quelle relative alle offerte esplicitamente applicate "per sempre"). Non v'è traccia del riferimento alla sola tariffa mensile, richiamo invece presente nelle tre nuove offerte, in relazione alle quali pertanto questa condizione economica è l'unica a non poter essere variata.

Una possibilità che, secondo MC, non è adeguatamente sottolineata nei claim presenti sul sito internet e nelle pagine pubblicitarie, non solo digitali di Iliad, e che potrebbe aver indotto i consumatori a sottoscrivere queste offerte nella convinzione che l'operatore non potrà cambiare una virgola del contratto. Del resto, non possono considerarsi sufficienti le rassicurazioni che la compagnia si è affrettata a diffondere a mezzo stampa, garantendo (a posteriori) di non avere intenzione di modificare nulla di queste offerte. Una volta sottoscritte, le clausole contrattuali divengono infatti valide ed efficaci e solo una modifica esplicita può riportare i contratti nell'alveo della liceità.

Vero è, come previsto dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, che i consumatori verrebbero informati con congruo anticipo da Iliad di ogni eventuale modifica che la compagnia intendesse adottare rispetto alle condizioni contrattuali con conseguente facoltà dell'utente di esercitare il diritto di recesso. Tuttavia, recedere da un contratto che forse non si sarebbe sottoscritto (sapendo che lo stesso non era né per sempre, né per davvero e neanche immutabile totalmente) lede comunque i diritti del consumatore alla trasparenza, correttezza e buona fede nella conclusione di ogni contratto con il professionista.

Movimento Consumatori ha diffidato Iliad, chiedendo tra l'altro di cessare la diffusione dei messaggi pubblicitari, di modificare le C.G.A. e di non applicarle ai contratti già sottoscritti a partire dal 25 maggio scorso.

Fatturazione a 28 giorni.



Movimento Consumatori: il Consiglio di Stato confermi obbligo automatico dei rimborsi.

Si è svolta oggi l'udienza di discussione avanti il Consiglio di Stato sulle impugnazioni da parte delle compagnie telefoniche delle delibere dell'Agcom che imponevano di restituire i giorni erosi dalla fatturazione a 28 giorni.

A maggio scorso, i giudici di Palazzo Spada avevano respinto le richieste delle compagnie di sospendere i provvedimenti dell'Agcom. Movimento Consumatori oggi in udienza ha chiesto la pubblicazione del dispositivo della sentenza **entro sette giorni**, in modo che finalmente si chiuda questa vicenda con il dovuto riconoscimento degli indennizzi ai consumatori.

Movimento Consumatori chiede che il Consiglio di Stato respinga definitivamente i ricorsi delle compagnie. Gli **indennizzi devono essere automatici** e non subordinati alla domanda degli utenti o alla procedura di conciliazione. In tal

caso, l'unico effetto sarebbe quello di ridurre l'ammontare degli indennizzi, scoraggiando i consumatori.

Ogni proposta alternativa avanzata dalle compagnie dovrà essere corretta e trasparente, senza subordinare l'applicazione del meccanismo ad un'azione da parte dell'utente.

“Auspichiamo che i provvedimenti dell'Agcom siano confermati – afferma Alessandro Mostaccio, segretario generale MC – anche perché si tratta di un innovativo caso di *public enforcement* che ha visto l'Autorità farsi carico dell'indennizzo dovuto ai consumatori in modo automatico e senza necessità di una domanda o di un'adesione ad una *class action*”.

Proprio il tema della class action sarà protagonista del convegno “La nuova tutela collettiva: azioni di classe e inibitorie” che Movimento Consumatori ha organizzato con Federconsumatori in programma domani a Roma. Al convegno parteciperà anche il ministro della Giustizia, Alfonso Bonafede.

Fatturazione a 28 giorni. MC: subito i rimborsi



Il Consiglio di Stato conferma obbligo di risarcire i consumatori.

Nella serata di ieri, il Consiglio di Stato, ha pubblicato le ordinanze con le quali ha respinto le richieste delle compagnie telefoniche di sospendere il provvedimento dell'AGCOM che ha previsto la restituzione di quanto illegittimamente fatturato con la cadenza delle bollette a 28 giorni per la telefonia fissa nel periodo giugno 2017-aprile 2018, mediante il meccanismo dei giorni erosi, ovvero la posticipazione della fatturazione per un numero di giorni pari a quelli erosi dalla fatturazione anticipata a 28 giorni.

I giudici di Palazzo Spada rilevano che non sussistono ragioni per procrastinare ulteriormente il ristoro conseguente all'inadempimento delle compagnie telefoniche al divieto di fatturazione a 4 settimane o 28 giorni. Le compagnie telefoniche devono quindi adempiere alla delibera dell'AGCOM che ha imposto la posticipazione delle fatture. Si tratta di importi individualmente modesti (intorno ai 30 euro) ma complessivamente enormi e stimabili in oltre 1 miliardo di euro, dovuti a oltre 20 milioni di consumatori.

Movimento Consumatori ritiene che le decisioni del Consiglio di Stato rivestano una primaria importanza sia per il caso specifico della fatturazione a 28 giorni, sia per le prospettive future di tutela dei consumatori e degli utenti. "I provvedimenti dell'Agcom, confermati dai giudici amministrativi – afferma Paolo Fiorio, legale del Movimento Consumatori che ha assistito l'associazione nel procedimento avanti il Consiglio di Stato – segnano un precedente di fondamentale importanza, forse il primo caso nel quale una pubblica autorità si fa carico di risarcire milioni di consumatori in modo automatico e senza necessità di una domanda o di un'adesione ad una *class action*. Finalmente un'azione di *public enforcement* da lodare sia per il risultato, sia per i tempi che dovrebbero vedere la parola fine sulla vicenda giudiziaria entro 2 anni dall'inizio degli illeciti.

Un esempio da seguire per il futuro”.

“Le ordinanze del Consiglio di Stato – dice Alessandro Mostaccio, segretario generale MC – eliminano ogni dubbio sull’obbligo delle compagnie di provvedere al rimborso dei consumatori tramite il meccanismo dei giorni erosi. Le compagnie provvedano immediatamente e si attivino per risolvere il problema anche, come precisato dai giudici di Palazzo Spada, in via spontanea proponendo piani di storno da estendere progressivamente, ma in tempi brevi, a tutta la clientela, ivi compresi i consumatori che, nell’arco degli ultimi due anni, hanno cambiato operatore. E’ ora che con i risarcimenti integrali venga posta la parola fine ad una vicenda inaccettabile che ha visto un intero settore strategico nell’economia nazionale ribellarsi all’Autorità e al rispetto delle regole”.

Fatturazione a 28 giorni. Tim e Vodafone hanno impugnato sentenza del Tar Lazio.

Tim e Vodafone hanno impugnato la decisione del Tar Lazio sulla fatturazione a 28 giorni chiedendone la sospensiva.

Il Tar aveva confermato i provvedimenti Agcom sul ristoro agli utenti coinvolti nella fatturazione di telefonia fissa in misura pari ai giorni erosi dalla fatturazione a 28 giorni. Le compagnie quindi dovevano adempiere alle delibere dell’Agcom e rimborsare i loro clienti entro il 31 dicembre 2018.

Tim e Vodafone, **nonostante cause perse e condanne dell’Agcom,**

confermate dal Tar Lazio, hanno impugnato la sentenza, anche se non sono state ancora pubblicate le motivazioni del Tar. Le notizie apprese ci confermano che si continuerà una guerra contro tutti. Ora ci auguriamo che Windtre e Fastweb non seguano le orme di Tim e Vodafone e rispettino le delibere Agcom.

Fatturazione a 28 giorni. Tribunale di Ivrea respinge reclamo di Vodafone contro movimento consumatori: deve informare clienti del loro diritto al rimborso



Con un'ordinanza pubblicata oggi, il tribunale di Ivrea ha respinto il reclamo proposto da Vodafone confermando ancora una volta l'illegittimità della fatturazione a 28 giorni praticata da tutte le compagnie

fino allo scorso 5 aprile.

Il Tribunale ha ordinando alla compagnia telefonica di inviare entro cinque giorni da oggi una comunicazione a tutti gli abbonati ai servizi di telefonia fissa e a questa collegati – per informarli che sussiste l'elevata probabilità che la fatturazione a 28 giorni sia illegittima e contraria alla delibera Agcom 252/2016/CONS, come modificata dalla delibera

Agcom 121/17/CONS e che nonostante la fatturazione sia stata riportata alla cadenza mensile dal 5 aprile 2018, sussiste per ogni consumatore il diritto alla ripetizione delle somme corrisposte nel periodo di illegittima fatturazione a partire dal 23 giugno 2017. Ha inoltre ordinato a Vodafone di pubblicare il dispositivo dell'ordinanza sul Corriere della sera, La Repubblica e La Stampa.

“Questa ordinanza – spiegano gli avv.ti Paolo Fiorio e Corrado Pinna che hanno assistito l’associazione – si aggiunge a quelle cautelari del tribunale di Milano che a giugno scorso ha inibito l’utilizzo delle clausole di fatturazione a 28 giorni, dichiarando l’illegittimità e la scorrettezza dei comportamenti dei principali operatori telefonici e alla recente decisione del Tar Lazio che – malgrado abbia annullato le sanzioni amministrative pecuniarie alle compagnie – ha respinto i ricorsi presentati da Tim, Vodafone, Fastweb e Windtre confermando i provvedimenti Agcom. Le compagnie quindi dovranno adempiere alle delibere dell’Autorità e rimborsare i loro clienti entro il 31 dicembre 2018. Il Tribunale di Ivrea ha poi precisato che Vodafone dovrà restituire quanto illegittimamente fatturato anche a tutti i consumatori che non sono più clienti Vodafone”.

“Tutti i consumatori danneggiati devono essere risarciti e Movimento Consumatori controllerà che Vodafone adempia all’ordinanza del Tribunale e alle deliberazioni AGCOM restituendo a tutti i propri clienti i giorni erosi e, per coloro che non sono più clienti, il risarcimento monetario” – promette Alessandro Mostaccio, segretario generale MC.