

5 febbraio 2020 16:08

Tlc - bollette 28 giorni. Vodafone condannata a restituire gratis i giorni sottratti. Che fare?

di [Emmanuela Bertucci](#)



E' stata finalmente pubblicata oggi dal Consiglio di Stato la sentenza che chiude definitivamente (almeno per Vodafone) la vicenda sulle fatturazioni a 28 giorni per i servizi di telefonia fissa e dà ragione all'Agcom e ai consumatori.

Si tratta della sentenza n. 879 del 2020, emanata nel procedimento avviato da Vodafone (seguiranno le sentenze – plausibilmente di uguale tenore – nei procedimenti di appello avviati dagli altri gestori) con cui il Consiglio di Stato sancisce definitivamente che **Vodafone dovrà restituire i giorni erosi erogando gratuitamente, e quindi posticipando una fattura, il servizio per un numero di giorni pari a quelli erosi** *“giacché il ripristino dello statu quo ante consta anche della riparazione degli effetti pregiudizievoli: tutto ciò ad un unico fine, ossia al fine di evitare che la scelta unilaterale degli operatori (sul piano della trasparenza, della conoscibilità dei costi del servizio, della buona fede contrattuale, del buon andamento del servizio) incida senza controllo sulla sfera giuridica degli utenti, che, in mercati regolati come quello in esame, sono soggetti che tengono condotte di c.d. “apatia” apparentemente razionale, soggetti di minorata difesa (l’attivazione da parte degli utenti di meccanismi ordinari di controllo comporterebbe effetti disfunzionali sul piano sia dell’andamento molecolare del contenzioso, sia dell’ingolfamento del sistema giudiziario, sia sul piano della rinuncia alla tutela da parte dei soggetti c.d. apatici)”* .

Questa forma di indennizzo – proseguono i giudici – non impone ai gestori *“alcuna erogazione patrimoniale né in denaro, né in servizi, né in alcunché d’altro che non sia, da un lato, il mero riallineamento (ovviamente, d’ufficio) della cadenza mensile di fatturazione e, dall’altro, il conseguente conguaglio (sempre d’ufficio) per il disallineamento cagionato da una fatturazione a cadenza diversa”*.

Il Consiglio di Stato puntualizza – inoltre – l’*“eccentricità”* della scelta del gestore nel passare dalla fatturazione mensile a quella a 28 giorni, quando è fatto notorio che le utenze di qualsiasi tipo hanno cicli di fatturazione mensili o per multipli di mese (*“una cadenza temporale estranea, se non contraria agli usi commerciali inveterati ab immemorabili”*); stigmatizza il tentativo degli operatori di *“forzare il sistema dell’autonomia tariffaria eludendo gli obblighi di cui all’art. 70, co. 4, Il per. ed all’art. 71, co. 1 CCE per dissimulare l’aumento tariffario e renderlo poco o nient’affatto intelligibile ai consumatori”* ed evidenzia come il fatto che la modifica del ciclo di fatturazione lasci ipotizzare che si sia trattato di *“un’intesa restrittiva, oltre che una pratica scorretta (cfr. provvedimento AGCM del 21 dicembre 2016), posto che scaturì dalla denunciata (da AGCOM ad AGCM) situazione di anomalia per cui tutti i principali operatori nel settore della telefonia fissa e mobile erano passati, contemporaneamente, a cicli di fatturazione calcolati su 28 giorni”* (comportamento [sanzionato qualche giorno fa dall’Antitrust](#)). Di conseguenza, ***“la scelta a 28 giorni limitò drasticamente la possibilità di reperire offerte basate su termini temporali***

mensili e rese difficoltoso, se non inutile, l'esercizio del diritto di recesso, non essendo più reperibili sul mercato alternative diverse da quella così adottata".

Questa la decisione dei giudici, in una sentenza decisamente corposa nella quale non manca una certa ironia sulle difese processuali di Vodafone: "essa propone l'esempio per cui l'Autorità avrebbe potuto chiedere agli operatori di chiarire, nella fattura o nel modulo per stipulare un contratto, la proiezione di costo anche sulla misura mensile. L'appellante espone quindi il seguente schema: il costo per 28 gg. è X, che corrisponde a Y secondo la tariffa a base mensile. Sfugge al Collegio, oltre al motivo dell'improvviso cambio della cadenza di fatturazione —di per sé inspiegabile o, comunque, non perspicuo, se non per le ragioni dianzi esposte—, perché mai un tal suggerimento, in disparte l'infondatezza della relativa censura, se ritenuto così efficace non sia stato poi attuato dall'appellante. E ciò se non subito, almeno per integrare gli obblighi di trasparenza quando il nuovo sistema non fu capito o per evitare a priori ogni fraintendimento, chiarendo agli utenti e, se del caso, alla stessa Autorità, il reale significato di esso".

Cosa devono aspettarsi i consumatori ora?

Per **chi ha già ottenuto il rimborso economico oppure per chi ha già accettato misure di compensazione alternativa** non cambierà nulla, ha già ottenuto il suo "indennizzo".

Chi non è più cliente Vodafone dovrà comunque attivarsi per chiedere il rimborso dell'importo indebitamente addebitato.

A chi invece è ancora cliente, Vodafone dovrebbe, dalla prima prossima fattura utile, erogare gratuitamente i giorni indebitamente sottratti, posticipando l'emissione della fattura.

E se non lo fa?

La definizione di "**consumatore apatico**" del Consiglio di Stato è particolarmente calzante e incisiva per descrivere quei consumatori che, per importi di modesto valore, preferiscono rinunciarvi piuttosto che inviare una messa in mora o un reclamo, andare davanti al Corecom per la conciliazione e se la conciliazione fallisce tornare innanzi al Corecom affinché definisca la controversia.

Ma **esistono degli incentivi che ben possono "attivare" il consumatore apatico. Ad esempio, la moltiplicazione degli importi:** se propongo reclamo al gestore e non ricevo risposta, avrò diritto ad un indennizzo economico fino a 300,00 euro. **300,00 euro sono un importo sufficiente per superare l'apatia?** Immaginiamo di sì, qui quindi, le [nostre istruzioni su come procedere](#).