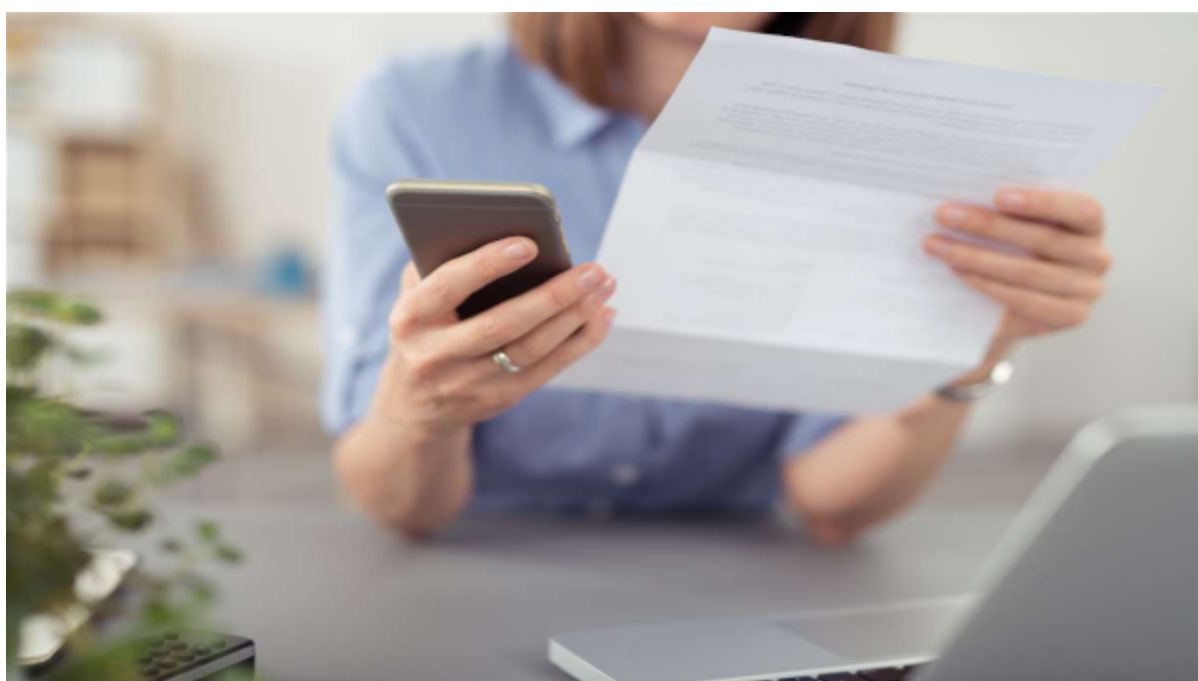




UNC
CONSUMATORI.IT

Cosa fare in caso di modifica unilaterale del contratto?

23 Maggio 2022



Molti consumatori scrivono ai nostri sportelli per domandarci cosa fare in caso di **modifica unilaterale del contratto**. Ciò avviene quando il consumatore ha sottoscritto un'offerta e dopo qualche tempo l'operatore (telefonico, di luce e gas o pay-tv) cambia le carte in tavola, modificando il costo del servizio. E' una pratica legittima? Come può difendersi il consumatore? Vediamolo insieme.

Modifica unilaterale del contratto

Lo schema è ricorrente, allettati da un'offerta particolarmente conveniente, molti consumatori decidono di stipulare dei **contratti in abbonamento** per diversi servizi. Dopo alcuni mesi, l'azienda con cui si è sottoscritto il contratto comunica che il **costo del servizio** di cui si sta usufruendo aumenterà. Le motivazioni di questo rincaro spesso non sono ben chiare così come le modalità di recesso dal contratto. Chiariamo subito che non si tratta di una pratica illecita perché l'azienda ha il diritto di modificare il contratto, a patto che lo faccia per reali esigenze. Inoltre deve avvertire per tempo il consumatore (30 giorni prima della modifica) che può decidere di recedere gratuitamente. Purtroppo non sempre le cose vanno esattamente così.

Molte aziende, infatti, si dimostrano riluttanti e non permettono al consumatore di recedere dal contratto con le scuse più fantasiose. La più ricorrente è quella in cui sostengono di non aver ricevuta alcuna

comunicazione dal cliente riguardo la volontà di recedere dal contratto.

Come esercitare il diritto di recesso

Le **modalità di recesso** devono essere comunicate in maniera chiara e puntuale dall'azienda con cui si sottoscrive l'abbonamento. Per esercitare il diritto di recesso in caso di **modifica unilaterale del contratto** il consumatore può seguire, in genere, diverse procedure:

- inviare una raccomandata A/R all'indirizzo indicato dall'azienda;
- attraverso un fax, qualora ancora previsto dall'azienda;
- in caso di cambio di operatore (energetico o telefonico), sarà cura del nuovo operatore comunicare il recesso dal precedente contratto all'azienda.

È importante chiarire che tutte queste procedure dovranno essere assolutamente **gratuite** per il consumatore.

Se il consumatore ha un prodotto che sta pagando in **maniera rateizzata** (come un cellulare oppure il modem) potrà indicare che vuole continuare a pagarlo a rate senza alcun addebito in un'unica soluzione.

Se il recesso non viene accolto dall'operatore?

Può accadere che l'azienda faccia "orecchie da mercante" di fronte alla richiesta di **recesso dal contratto**.

In questo caso, dopo aver inviato un reclamo scritto all'azienda in cui si allegnerà tutta la documentazione (contratto, comunicazione della modifica del contratto, lettera di recesso, ricevuta dell'invio della raccomandata o del fax) e non aver ricevuto risposta è possibile contattare gli **esperti della nostra associazione** per assistenza.

La nostra proposta

Le aziende che decidono di procedere ad una **modifica unilaterale del contratto** attuano un comportamento, per quanto spiacevole per il consumatore, assolutamente legale.

Come Unione Nazionale Consumatori proponiamo che la legge annuale sulla concorrenza imponga all'operatore che lancia una nuova offerta sul mercato, di tenerla **bloccata** almeno per 1 anno.

CONTATTA I NOSTRI SPORTELLI PER INVIARE LA TUA SEGNALAZIONE O RICHIEDERE UN SUPPORTO.

Autore: Lorenzo Cargnelutti

Data: 23 maggio 2022