



UNC
CONSUMATORI.IT

Telefonia: approvate le linee guida per il recesso

06 Novembre 2018



Novità per chi, arcistuffo degli aumenti, delle spese nascoste in bolletta, dei trabocchetti vari utilizzati dalla propria compagnia telefonica, ha deciso di provare a cambiare operatore. Al di là del rischio, sempre possibile, di cadere dalla padella alla brace, è bene, ogni tanto, guardarsi attorno e confrontare le varie offerte proposte. E' possibile risparmiare anche restando con la propria compagnia. Una ragione in più per documentarsi ed informarsi. Ma passando ad un'altra azienda, spesso ci viene chiesto un salasso, per farci pagare la "colpa" di averli abbandonati.

Ebbene, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha approvato le nuove "**Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione**", ossia le modalità per recedere dai contratti telefonici e di reti televisive e le relative spese attribuibili agli utenti. In pratica si è data finalmente attuazione alla legge sulla concorrenza approvata lo scorso anno (legge n. 124 del 2017) che, modificando la prima lenzuolata Bersani (legge n. 40 del 2007), prevede che *"le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, e comunque rese note al consumatore al momento della*

pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica". La legge stabilisce, altresì, che gli operatori di telefonia e di reti televisive devono consentire la possibilità per consumatori e utenti di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche, che il contratto, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi e che, nel caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta.

Niente di straordinario, sia chiaro! **Fino a che le vecchie penali**, abolite ufficialmente dalla porta con la lenzuolata Bersani, ma rientrate subito dalla finestra sotto forma di spese giustificate e ora commisurate al valore del contratto, **non saranno abolite del tutto e definitivamente**, come per i mutui ed i conti correnti, **non avremo mai una vera concorrenza**, dato che il consumatore non potrà mai essere veramente libero di scegliere l'operatore più conveniente quando e come vuole.

In ogni caso si tratta di un piccolo miglioramento, che è bene conoscere, per evitare ulteriori fregature. Ma cosa prevedono queste linee guida?

Intanto, **è bene ricordare e precisare che quando la compagnia telefonica o la pay tv cambiano unilateralmente le condizioni contrattuali, l'utente ha sempre avuto diritto di recedere senza costi o penali per recesso anticipato. Nulla è cambiato: è sempre stato così e lo è ancora!**

L'Authority, quindi, ha solo chiarito le modalità che regolano il passaggio ad altro gestore o il recesso per volontà degli utenti. In tali situazioni, gli operatori possono, infatti, richiedere la corresponsione di una serie di costi di recesso agli utenti.

Di seguito, in sintesi, quanto prevedono le Linee guida dell'Autorità delle Comunicazioni:

- La disciplina delle spese di recesso deve applicarsi a tutti i costi che gli operatori addebitano agli utenti quando questi ultimi recedono dal contratto. Non solo, dunque, ai costi sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire l'utente ma anche a quelli relativi alla restituzione degli sconti erogati in caso di offerte promozionali, nonché ai costi relativi al pagamento delle rate residue dei prodotti e ai servizi offerti congiuntamente al servizio principale.
- **Le spese di recesso** (ossia i soli costi di chiusura della posizione amministrativa, che non includono l'eventuale restituzione degli sconti) **non possono eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente**. Il riferimento al canone mensile consente di evitare che gli operatori addebitino agli utenti spese non proporzionate al valore del contratto.
- **La restituzione degli sconti dovrà essere equa e proporzionata** al valore del contratto e **alla durata residua della promozione**. Viene, quindi, posto fine alla prassi per la quale agli utenti è richiesta la restituzione integrale degli sconti goduti: gli operatori potranno richiederne la restituzione, ma in misura inferiore a quella attuale. In particolare, la somma richiesta dovrà essere pari alla differenza tra quanto pagato dal consumatore e quello che l'azienda avrebbe guadagnato fino alla

scadenza del vincolo.

- Nel caso di servizi (ad es. attivazione e configurazione della linea) o di prodotti (ad es. smartphone) offerti congiuntamente al servizio principale, **gli utenti che recedono anticipatamente dal contratto potranno liberamente scegliere se continuare a pagare le rate residue o pagarle in un'unica soluzione**. Una facoltà che deve sempre essere concessa dagli operatori.
- **Anche la durata della rateizzazione dei servizi** (quali i servizi di attivazione, i servizi accessori, etc.) **non potrà eccedere i ventiquattro mesi**.
- Obbligo per gli operatori di rendere note tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. Tale obbligo sussiste sia in fase di sottoscrizione del contratto (verbalmente e attraverso idonea informativa, chiara e sintetica, da allegare al contratto), sia in fase di pubblicizzazione dell'offerta (gli operatori hanno l'obbligo di pubblicare il dettaglio delle spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore nella pagina web "trasparenza tariffaria", per ciascuna offerta).

Ricordiamo, infine, le principali regole ribadite dall'Authority, anche se già note ed in vigore:

- **Diritto dell'utenza al riconoscimento del credito residuo e**, in caso di portabilità del numero, anche **alla sua trasferibilità**. Il consumatore ha **diritto alla sopravvivenza del credito residuo anche in caso di scioglimento del rapporto contrattuale**. Non è prevista la possibilità di trasferire l'eventuale credito residuo su altra SIM dello stesso operatore.
- L'utente deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'operatore, a sua volta, ha massimo 30 giorni per compiere tutti gli adempimenti obbligatori per la disattivazione o il trasferimento dell'utenza.

Per avere l'assistenza dei nostri esperti contattaci attraverso lo [Sportello Telefonia](#)

Se vuoi saperne di più sulle ultime novità del mercato della telefonia leggi **[Fatturazione a 28 giorni: entro fine anno arriveranno i rimborsi?](#)**

Autore: Mauro Antonelli

Data: 6 novembre 2018