



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Telefonia: come presentare un reclamo

18 Gennaio 2019



Da un'analisi dei casi di **telefonia** che vengono sottoposti all'attenzione dei nostri esperti emergono alcuni **problematiche ricorrenti** che interessano quasi la totalità degli operatori del settore. Può essere utile riassumere il quadro dei **reclami più frequenti** così da individuare la migliore strategia per gestirli.

### RECESSO ANTICIPATO

Una delle problematiche più diffuse è quella inerente le **penali per recesso anticipato**: gli operatori telefonici, in caso di chiusura del contratto, possono chiedere i costi **“per la chiusura della posizione amministrativa e contabile”** (metterei così perchè con le nuove linee guida gli importi sono cambiati a seconda del tipo di contratto sottoscritto) oltre al prezzo per il servizio usufruito negli ultimi 30 giorni antecedenti la disdetta. La **spese di recesso** devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'operatore, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la **linea telefonica** o **trasferire il servizio**. Ricordiamo che con le nuove **linee guida dell'Agcom**, gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue

o pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto.

Nel caso in cui l'azienda abbia applicato **vere e proprie penali** per recesso (anticipato) è necessario verificare se previste nelle **condizioni generali di contratto** (e sottoposte a doppia sottoscrizione del consumatore).

Se non stabiliti nel **contratto** queste somme non sono dovute e il consumatore dovrà contestarli attraverso l'invio di un reclamo scritto (**raccomandata A/R**); decorsi 30 giorni dall'invio, in caso di mancata risposta o risposta non soddisfacente da parte dell'operatore, si può attivare una **conciliazione** grazie agli esperti dell'Unione Nazionale Consumatori.

Qualora invece dette **penali** siano previste nel contratto è comunque consigliabile contattare i nostri sportelli per verificare se sono effettivamente dovuti.

Purtroppo può capitare che, anche se si esegue correttamente la procedura, la società continui ad inviare fatture per periodi successivi alla disdetta. In questo caso è necessario **reclamare tempestivamente**, tramite raccomandata A/R, chiedendo la lavorazione della richiesta di disdetta, lo storno delle fatture emesse e in corso di emissione e la chiusura della posizione amministrativa aperta (in questo caso si può chiedere tale chiusura senza oneri e spese in virtù dei disagi subiti e della mancata lavorazione della pratica).

Decorsi 30 giorni, in caso di mancata risposta al reclamo (ovvero questa non fosse soddisfacente) è possibile rivolgersi ai nostri esperti per risolvere la problematica e attivare una conciliazione paritetica oppure ricorrere al Co.Re.Com o al Conciliaweb, nuovo strumento dell'autorità attivo da luglio 2018.

## VELOCITA' DI NAVIGAZIONE

Molti consumatori, inoltre, ci scrivono lamentando di aver stipulato un **contratto** in cui viene garantita una certa **velocità di navigazione** che però non è poi concretamente assicurata.

In questo caso è necessario effettuare un controllo certificato sulla **velocità della connessione**: per questo l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha realizzato uno strumento, **Nemesys**, un software, scaricabile dal sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) studiato per analizzare la velocità della nostra linea.

In caso di **velocità più bassa rispetto al contatto sottoscritto con il gestore** telefonico, il consumatore potrà formalizzare un formale reclamo tramite **raccomandata A/R**, per richiedere il **rimborso forfettario** per la scarsa qualità del servizio.

E' bene ricordare che, in questo caso, qualora, invece, il consumatore decidesse a seguito del disservizio di **recedere dal contratto** (o di passare ad altro operatore) non potranno essere applicate penali.

Anche in questo caso decorsi 30 giorni, in caso di mancata risposta al reclamo (ovvero questa non fosse soddisfacente) sarà possibile attivare una **procedura di conciliazione**.

## SERVIZI NON RICHIESTI

Un'altra problematica ricorrente è quella relativa **all'attivazione di servizi non richiesti** che si manifesta tutte le volte che riscontriamo nella bolletta la fatturazione di un servizio non autorizzato o mai accettato dal consumatore.

In questo caso la prima cosa da fare è inviare un reclamo scritto (raccomandata A/R, Pec, Fax, Social, Servizio clienti) all'azienda chiedendo la **disattivazione del servizio**, lo storno delle somme indebitamente fatturate e il rimborso di quanto pagato. Inoltre, per evitare il distacco della linea, è consigliabile **pagare la bolletta al netto dei costi oggetto di contestazione** (magari con la compilazione di un bollettino postale).

Decorsi 30 giorni, in caso di mancata risposta al reclamo (ovvero qualora questa non fosse soddisfacente), i nostri esperti sono a disposizione degli iscritti per attivare una **conciliazione paritetica**.

## **DOPPIA FATTURAZIONE**

Tra i vari problemi legati all'utenza telefonica c'è anche il caso di **doppia fatturazione**. Il caso che più frequentemente dà luogo a doppia fatturazione è la portabilità ad altro numero telefonico (in modo particolare nel trasferimento di un contratto con voce e ADSL). Per questi servizi capita spesso che il servizio voce passa correttamente al nuovo operatore mentre l'ADSL resta al vecchio. Da qui la doppia fatturazione che danneggia il consumatore.

Sebbene qualche operatore cerchi di imputare il disservizio all'utente, generalmente il problema non è causato dal consumatore (che ha come unico adempimento la comunicazione del "Codice di migrazione") ma dalla cattiva gestione delle varie fasi del passaggio. Ecco allora che per la doppia fatturazione è consigliabile inviare un formale reclamo (tramite raccomandata A/R) a entrambe le società (il vecchio e il nuovo fornitore) e decorsi 30 giorni, in caso di mancata risposta (o in caso di risposta non soddisfacente), sarà possibile attivare una procedura di conciliazione.

## **SE SI RIMANE SENZA LINEA**

Nel caso in cui, per svariati motivi (problemi di fatturazione, ritardo nella portabilità, ritardo del tecnico per attivazione della linea, ecc.) si rimanga senza linea telefonica o ADSL è possibile ricorrere al Conciliaweb oppure recarsi al Co.Re.Com. della propria regione per farsi aiutare dai funzionari dell'Autorità richiedendo **l'attivazione urgente** della linea.

Il Co.Re.Com. emetterà un provvedimento temporaneo richiedendo l'attivazione urgente della linea (che solitamente avviene in pochi giorni lavorativi) senza necessità di attendere l'udienza di conciliazione. In seguito durante l'udienza si discuterà della problematica e si tenterà di risolvere il contenzioso attraverso un sistema stragiudiziale. In questi casi i nostri consulenti potranno aiutarvi ad attivare la linea a richiedere un indennizzo per i disagi subiti.

**HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? CONTATTACI ALLO **SPORTELLO TELEFONIA****

**Autore:** Unione Nazionale Consumatori

**Data:** 18 gennaio 2019

