



CONFCONSUMATORI

CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

NOTIZIE

Novembre 2018
n. 2

NELLA TELEFONIA VINCE CHI FUGGE?

Questo numero del periodico "Confconsumatori Notizie" è dedicato alle telecomunicazioni e in particolare a un aspetto centrale che nel 2018 ha visto importanti novità: la **disattivazione** dei contratti telefonici. Secondo i dati Agcom (Osservatorio sulle comunicazioni 3/2018) il numero cumulato di operazioni di portabilità delle numerazioni mobili a metà 2018 ha quasi raggiunto 125 milioni di unità, quasi il doppio rispetto al 2014. Cosa significa? Che **crece l'abitudine a cambiare operatore** e a scegliere, di volta in volta, l'offerta più adatta alle nostre esigenze. Una bella abitudine spesso bloccata, però, dalla paura di costi non previsti o di disservizi legati alla scelta di disattivare o migrare l'utenza. In effetti, gli esempi negativi non mancano, ma le novità che vi illustreremo in questo numero devono essere uno stimolo per vincere la paura di cambiare, se il nostro contratto non ci soddisfa



più. Oltre al fatto che, come leggerete, la **conciliazione** (in particolare quella paritetica) si conferma e cresce come strumento strategico per tutelare il consumatore e armonizzare il rapporto con le Aziende. Se non basta, poi, per i casi limite

Confconsumatori sa intervenire con decisione, come testimoniano le **vittorie più significative** ottenute nel 2018, riportate in ultima pagina. Infine, un altro dato a conferma dell'esigenza di scegliere con attenzione il contratto "della misura giusta" viene sempre dal rapporto Agcom del 2018: dal 2014 le sim che hanno svolto traffico dati sono passate dal 43,8% al 65,5% e ora le sim con accesso a internet superano i 53,8 milioni di unità. Ciò significa che lo smartphone è sempre meno un semplice telefono e sempre più un piccolo computer: **l'aumento del traffico dati** può incidere pesantemente sulla bolletta se non è oggetto di un piano specifico, tarato sulle nostre necessità. Insomma, vi invitiamo alla lettura di questo numero sperando che sia per voi strumento utile a **riassumere il controllo della vostra bolletta**.

Confconsumatori

CONTATTACI

cerca le nostre sedi nell'area "Dove siamo" del sito <http://www.confconsumatori.it/gli-sportelli-di-confconsumatori/>

COME SOSTENERCI

iscriviti o dona il 5xmille a **Confconsumatori 80025080344**. Per saperne di più <http://www.confconsumatori.it/sostienici/>

Periodico di informazione ai consumatori
Direttore Responsabile: Antonio Bertoncini
Registro Stampa Tribunale di Parma, n. 3 del 14/03/2000
Poste Italiane S.p.a. - spedizione in Abbonamento
Postale - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004, n.46)
Art. 1, Comma 2, DCB Parma
Questa testata usufruisce di contributi a sostegno dell'editoria speciale periodica a tutela dei consumatori e degli utenti ai sensi del d.lgs. 15 maggio 2017, n.70.
Realizzazione grafica e stampa: Graphital Parma

- ▶ **Nella telefonia vince chi fugge?**
- ▶ **Cambiare operatore:** regole più chiare... ma occhio ai costi
- ▶ **Linee Guida AGCOM 2018**
- ▶ **Dare disdetta nella telefonia:** consigli utili
- ▶ **Due vittorie significative dalle sedi di Confconsumatori**

in questo numero

speciale Telefonia

news

CAMBIARE OPERATORE: REGOLE PIÙ CHIARE... MA OCCHIO AI COSTI

testi a cura di Lorena Frati,
conciliatrice ed esperta di telefonia

Il 2018 ha portato con sé tante novità per la telefonia, in particolare per chi desidera cambiare operatore. **Nel 2017** il "Decreto Concorrenza" (Legge 4 agosto 2017 n. 124) aveva già introdotto temi importanti in materia di trasparenza sui costi di disattivazione, nell'ottica di agevolare nel consumatore la valutazione dei pro e contro del passaggio a un diverso gestore. **Nel 2018** è intervenuta l'Agcom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) per dettagliare meglio le norme del decreto. Cerchiamo di vederci chiaro.

PRIMA DI TUTTO... BISOGNA PER FORZA PAGARE I COSTI DI RECESSO?

NO, SE...

ad esempio, i costi per il recesso non si applicano qualora sia il gestore a "cambiare idea", modificando **unilateralmente** il contratto. Se, infatti, **le condizioni contrattuali cambiano per volontà dell'operatore** è possibile cambiare gestore o contratto senza costi, né penali.

E NEMMENO SE...

ad esempio, **la disdetta è determinata da un disservizio dell'operatore stesso**. In questi casi il consumatore deve prima inviare un reclamo scritto per contestare il disservizio e, se non viene risolto, deve dare disdetta e contestare anche l'applicazione dei costi di chiusura.

Se, invece, è il consumatore a cambiare idea e a recedere dal contratto (per chiudere definitivamente l'utenza o per passare ad altro operatore), può andare incontro a spese. Ma chi decide quante e quali? Vediamo cosa ha stabilito il DDL concorrenza.

DECRETO CONCORRENZA in vigore da agosto 2017

DURATA DEI CONTRATTI



COSA STABILISCE IL DECRETO

"I contratti con operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche che comprendono offerte promozionali di fornitura di beni e servizi non possono avere durata superiore a 24 mesi".

IL COMMENTO DI CONFCONSUMATORI

Il contratto con l'operatore diventa **meno vincolante** perché viene introdotto il limite dei 2 anni di durata, anche per eventuali prodotti abbinati all'offerta (prima le rate potevano anche superare la durata del contratto).

COSTI DI RECESSO O DISATTIVAZIONE



COSA STABILISCE IL DECRETO

"I costi relativi al recesso o al trasferimento dell'utenza devono essere equi e commisurati al valore del contratto e alla durata residua della promozione. I costi reali di dismissione sopportati dall'azienda, devono essere resi noti al consumatore e comunicati in via generale all'Autorità".

IL COMMENTO DI CONFCONSUMATORI

Gli operatori devono specificare nel dettaglio i costi di disattivazione generali ai consumatori (già in fase di pubblicizzazione dell'offerta) e mandare un **resoconto analitico e giustificato dei costi all'Agcom**, che potrà vigilare sulla correttezza dei costi applicati.

L'Agcom, dando attuazione al Decreto, ha meglio dettagliato le tipologie di costi di recesso (vedi tabella a pag.3)

LINEE GUIDA AGCOM 2018

STABILISCONO 3 TIPI DI COSTI DI RECESSO



1) COSTI DI DISATTIVAZIONE:

sono i costi stabiliti contrattualmente e approvati dall'Autorità Agcom. **Sono previsti sempre fino alla scadenza del contratto (se determinata).** Devono essere comunicati all'Autorità e non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta (media canoni mensili, esclusi i servizi accessori) ed i costi realmente sostenuti dall'operatore per la disattivazione, anche se giustificati.

IL COMMENTO DI CONFCONSUMATORI

Si tratta dei costi fissi che l'azienda sostiene per la chiusura del contratto. Devono essere resi noti anticipatamente in fase precontrattuale e **non possono eccedere il canone mensile medio.**

Mediamente le spese sono nell'ordine di qualche decina di euro e sono di molto inferiori in caso di migrazione.



2) I COSTI DI RESTITUZIONE DEGLI SCONTI:

sono previsti in caso il consumatore abbia stipulato un contratto con una particolare promozione e la disdetta avvenga **prima del termine della promozione** (che comunque non può superare i 24 mesi). L'Agcom ha chiarito che queste spese non possono, dunque, superare l'importo dato dalla differenza tra i canoni ancora da riscuotere e quelli riscossi al momento del recesso.

IL COMMENTO DI CONFCONSUMATORI

Si tratta di un **costo aggiuntivo** che, però, non può trasformarsi in un guadagno ulteriore per il gestore. In pratica il consumatore dovrà pagare **al massimo una cifra che corrisponda alla somma delle rate residue.** Di fatto si tratta di una sorta di penale "calmierata". Auspichiamo che i gestori, considerato il risparmio derivante dall'interruzione del servizio, applichino un costo equo e inferiore al massimo consentito.



3) I COSTI DELLE RATE RESIDUE DEI PRODOTTI COMPRESI NELL'OFFERTA:

alcune offerte comprendono l'acquisto di terminali (cellulari o modem, ecc.) e/o altri prodotti che sono generalmente aggiuntivi rispetto al servizio telefonico. In questo caso, per l'Agcom, il consumatore può scegliere tra il mantenimento delle rate e il pagamento in un'unica soluzione. La durata del pagamento già in fase di sottoscrizione del contratto non può essere superiore alla durata massima del contratto (24 mesi).

IL COMMENTO DI CONFCONSUMATORI

Si tratta dei costi fissi che l'azienda sostiene per la chiusura del contratto. Devono essere resi noti anticipatamente in fase precontrattuale e **non possono eccedere il canone mensile medio.**

Mediamente le spese sono nell'ordine di qualche decina di euro e sono di molto inferiori in caso di migrazione.

FAQ

Se ho un contratto base ricaricabile e decido di cambiare?

Saranno applicati solo eventuali costi di disattivazione ed eventuali rate residue di prodotti compresi nell'offerta. Se esiste del credito residuo non goduto deve essere restituito al consumatore e non può essere neppure trasferito ad altra Sim dello stesso operatore (vedi anche i consigli sulla disdetta a pagina 4).

Sto pensando di cambiare operatore, devo dare un preavviso?

Sì. Il consumatore può decidere in qualunque momento di cambiare contratto, ma è tenuto a dare un preavviso che varia a seconda delle condizioni contrattuali, ma che non può comunque superare i 30 giorni.

Quanto tempo ci mette il gestore per disattivare o trasferire l'utenza?

Non oltre 30 giorni (coincidenti con il termine di preavviso). Se i tempi non sono ben definiti nel contratto, può richiederli: l'utente, infatti, deve poter conoscere in anticipo i giorni necessari per le operazioni di disattivazione o migrazione dell'utenza.

Posso dare disdetta con una telefonata?

Non le conviene. È vero che nel Decreto Concorrenza (comma 3-bis) si dice che le modalità di recesso e cambio gestore devono essere semplici e seguire le medesime forme utilizzate al momento dell'attivazione. Tuttavia, raccomandiamo sempre modalità (anche telematiche) che permettano di dimostrare di aver inviato la richiesta, per non avere contestazioni in caso di controversia (vedi pagina 4).

DARE DISDETTA NELLA TELEFONIA: CONSIGLI UTILI

Nella telefonia ci sono due tipi di recesso, a seconda che si voglia conservare o meno il numero di telefono:

- 1 **CHIUSURA UTENZA:** recesso senza passaggio ad altro operatore;
- 2 **MIGRAZIONE/PORTABILITÀ:** recesso con passaggio ad altro operatore (il termine "migrazione" è per le utenze fisse, si usa "portabilità" per le utenze mobili).

Per chi ha un contratto ricaricabile su utenza mobile è tutto più semplice: basta passare ad altro operatore (se si vuole portare il vecchio numero al nuovo operatore) o non usare più la Sim del precedente operatore (se non si vuole più utilizzare il numero).

Per chi, invece, ha un contratto su utenza fissa o in abbonamento con utenza mobile è importante adottare alcuni accorgimenti:

- 1 **CHIUSURA UTENZA:** inviare una raccomandata di disdetta o Pec datata e firmata, di cui si deve conservare una copia. Si può anche inviare un fax, se indicato nel contratto. Il nuovo Decreto Concorrenza ha espressamente stabilito che le modalità di disdetta devono essere semplici e uguali a quelle di attivazione (dunque anche telefonicamente). Si raccomanda, comunque, di utilizzare strumenti che permettano di provare la richiesta di disdetta in caso di contestazioni;
- 2 **MIGRAZIONE/PORTABILITÀ:** in questo caso dovrebbe incaricarsi di tutta la procedura il nuovo operatore, ma è comunque consigliabile inviare una comunicazione (anche via mail o fax) con la quale si avvisa che *"Il numero ___ per i servizi ___ (ad esempio: voce/Adsl/mobile) è stato trasferito ad altro operatore"*. Inoltre, si raccomanda sempre di esplicitare al vecchio operatore eventuali servizi da disattivare, per evitare che questo continui a fatturare servizi a cui si è rinunciato. Ad esempio: se ho un contratto voce + Adsl e voglio migrare solo il servizio voce occorre inviare una disdetta al vecchio operatore per il servizio Adsl (vedi sopra voce chiusura utenza). Oppure, in caso ci siano più numeri telefonici mobili abbinati allo stesso contratto e si voglia rinunciare a qualche numero, occorre inviare specifica disdetta al vecchio operatore.

DUE VITTORIE SIGNIFICATIVE DALLE SEDI DI CONFCONSUMATORI



La compagnia lo ignora: indennizzo esemplare

Il piano telefonico concordato prevedeva 80 euro bimestrali, ma **nella prima fattura si era trovato quasi 50 euro di spese ulteriori per servizi mai richiesti né accettati**. Così un consumatore di Rieti, dopo aver cercato inutilmente di chiarire la vicenda con la compagnia, si è rivolto a Confconsumatori e ha ottenuto sia il rimborso delle spese, sia un **indennizzo esemplare di 1420 euro**.



5 giorni senza internet e telefono: danno esistenziale

Un cittadino era rimasto **per cinque giorni senza telefono e internet a casa**. La compagnia telefonica non aveva fornito alcuna spiegazione sulle cause del disservizio. Così l'utente si era rivolto alla Confconsumatori di Grosseto e aveva tentato la via della conciliazione, ma la compagnia era rimasta sorda alle richieste. Solo avviando una causa ha ottenuto finalmente il rimborso e anche il **risarcimento per il danno esistenziale**.