

20 marzo 2009 0:00

Mancato rispetto da parte dei gestori telefonici della legge 40/2007 e delle linee guida dell'Autorita'. Denuncia all'Agcom

All'AGCOM, Centro Direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli
Fax 0817507616

Firenze, 20 marzo 2009

Oggetto: mancato rispetto da parte dei gestori telefonici della legge 40/2007 e delle linee guida dell'Autorita'. Denuncia

La legge 40/07 e le linee guida dell'Agcom (1) hanno abolito le penali per utenti residenziali e professionali. Un semplice monitoraggio dei siti Internet, evidenzia che i gestori eludono nella sostanza tale previsioni.

Sui servizi 'base' (linea e Adsl), **le richieste partono da 40 euro:**

Telecom Italia - 48/60 euro; Tiscali - 50; Wind - 40; Vodafone e Tele2 - 60; Fastweb - 49; Alpikom - 60; SiAdsl - 70,80; Ariadsl - 50; Teleunit - 79,9 o 99,9 per l'Adsl; Eutelia 48,48 euro.

I costi aumentano ulteriormente per utenti professionali, equiparati dalla recente normativa agli utenti residenziali. Come esempio, riportiamo stralci delle condizioni riportate da un paio di gestori sul loro sito:

- Vodafone e utenti professionali, Vodafone MioBusiness Zero: in caso di recesso anticipato, e' previsto un corrispettivo una tantum di 100 euro per SIM. In caso di disattivazione dell'offerta Vodafone MioBusiness Tutto per iPhone, e' previsto un corrispettivo una tantum di 100 euro. In caso di disattivazione o di cambio piano, e' previsto anche un costo aggiuntivo per il telefono di 200 euro una tantum, piu' le rate residue del telefono.

- Fastweb e micro imprese. Fastweb avra' diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3 comma c.c. un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dei Servizi da parte di Fastweb avverra' entro 30 giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

Non sempre e' facile rintracciare le condizioni contrattuali sui siti dei gestori, anche partendo dalla pagina dell'Agcom clicca qui (http://www.agcom.it/operatori/operatori_tariffe.htm), riportiamo i link di alcune pagine trovate (2).

Alla palese discrepanza tra le previsioni di legge e le condizioni contrattuali pubblicizzate, c'e' da aggiungere la discrepanza tra quest'ultime e l'effettivo comportamento dei gestori che, per esempio, richiedono la penale in ogni caso, anche quando e' trascorso il periodo contrattuale, con richiesta di recesso 30 giorni prima della scadenza.

Testimonianze di varia natura sono leggibili a questo link

clicca qui (<http://tlc.aduc.it/lettera/>)

Le segnalazioni, in particolare da utenti business, raccontano di penali di migliaia di euro, derivanti da addebiti sia per la disattivazione della linea, sia per la disattivazione di ogni opzione tariffaria collegata all'utenza. Cio' con la giustificazione che all'utente e' stata offerta inizialmente una particolare promozione, impegnandosi in cambio a mantenere il contratto per 18/24 mesi. In realta', sono ben poche le offerte dei gestori che non prevedano incentivi alla sottoscrizione.

Tali modalita' commerciali hanno di fatto annullato il divieto di penali.

Per ultimo vi segnaliamo, a mo' di emblema della scorrettezza dei gestori, questa pagina del sito di 3 Italia/H3g clicca qui (http://www.tre.it/public/imgup/File/CS/090202_Delibera%20AGCOM_Zero6TOP%281%29.pdf)

Il documento che si apre e' scritto in caratteri piccolissimi, ma la tabella 1 -che riporta le penali/costi di disattivazione- e' addirittura illeggibile.

Per queste ragioni chiediamo che l'Agcom attivi controlli sulle condizioni di recesso praticate da tutti i gestori, procedendo a sanzionare i soggetti inadempienti rispetto alle previsioni di legge.

Distinti saluti

Vincenzo Donvito

Presidente Aduc

(1) clicca qui (http://avvertenze.aduc.it/osservatorio/tlc+legge+bersani+durata+dei+contratti+stato+dell_13961.php)
Estratto delle linee guida dell'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni

Dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facolta' di recesso o di trasferimento, cosi' da essere agevolato nell'esercizio di tali facolta', potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facolta' di recesso o di trasferimento delle utenze, poiche' gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori".

"Per essere in linea con l'intenzione della Legge n. 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovra' essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalita'/strumentalita' dei costi/ricavi".

I costi pertanto potranno essere addebitati **"solo ove la previsione di essi sia ritenuta indispensabile** dall'operatore in vista delle attivita' da compiersi e ferma restando la necessita' di fornirne comunque la prova".

Con riferimento ai **servizi di telefonia**, in particolare, l'Authority, ritiene che: *"merita una precisazione a parte il caso del **passaggio degli utenti da un operatore ad un altro**. In tale casistica di recesso – prevalente sul piano statistico – generalmente le attivita' di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attivita' tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque gia' remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati".*

(2) Link condizioni economiche di diversi gestori

clicca qui (http://www.alpikom.it/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=112)

clicca qui (http://www.ariadsl.it/offerta_ufficio7m.aspx)

clicca qui (http://www.unomobile.it/fileadmin/user_upload/Allegato_A_Delibera_96_07_CONS.pdf)

clicca qui (http://www.conad.it/docprod/immagini/documenti/CND_Conad_Insim_piano_informativo_tariffa.zip)

clicca qui (<http://www.siadsl.it/info/helponline.asp?AR=2&id=12197&HP=1>)

clicca qui (http://aziende.fastweb.it/offerta/micro_impresa/brochure/cgc_microimprese.pdf)

clicca qui (http://aziende.fastweb.it/offerta/download/carta_servizi.pdf)

clicca qui (http://www.tre.it/public/imgup/File/CS/090202_Delibera%20AGCOM_Zero8TOP.pdf)

clicca qui (<http://www.tele2.it/telefono/offerte/tutte-le-offerte.html>)

clicca qui

(http://www.191.alice.it/cgi-bin/di_191/di/191/demand/product/serviceDetailCost.do?channelId=-536900293&tabClicked=Dettaglio+Costi&productOid=11526&BV_UseBVCookie=Yes&pageTypeId=536919650&indexHistory=2)

clicca qui (<http://www.infostrada.it/it/gen/pagina21.phtml>)

clicca qui (<http://www.infostrada.it/it/gen/pagina22.phtml>)

clicca qui

(http://www.areaprivati.vodafone.it/190/trilogy/jsp/channelView.do?contentKey=41539&pageTypeId=1073752848&channelId=-536943558&tk=1073752848%2Cc&ty_key=pri_adsl_faq_info_contrattuali_modifiche_offerta)