

15 novembre 2018 12:24

Telefonia, internet e pay tv: nuove linee guida AGCOM per le spese addebitabili su recessi e passaggi ad altro operatore

di [Rita Sabelli](#)



A seguito delle modifiche apportate alla cosiddetta Legge Bersani del 2007 da parte della legge concorrenza del 2017, l'Autorità garante nelle comunicazioni (AGCOM) ha emanato nuove linee guida per gli operatori telefonici, di servizi Internet e di pay tv in special modo riguardo ai recessi e ai passaggi ad altro operatore (1).

Si tratta di direttive formalmente non vincolanti come una legge ma che lo risultano, di fatto, considerando che rappresentano l'orientamento che seguiranno le conciliazioni obbligatorie davanti ai CORECOM regionali, che appunto sono organi dell'Autorità garante.

Le disposizioni delle nuove linee guida si applicano a tutti i casi di recesso esercitato dopo il 2 Novembre 2018 ma è da tener presente che gli operatori hanno tempo per adeguarsi fino a tutto il 2018.

[Vediamole in dettaglio](#)

TERMINI E MODALITÀ

Il decreto Bersani prevede la possibilità di cessare il contratto o trasferirlo con un preavviso (contrattuale) massimo di 30 giorni; il Garante aggiunge che tale facoltà -stante il preavviso- può essere esercitata in qualsiasi momento. Le modalità di rescissione o cambio di operatore devono essere per l'utente semplici e di immediata attivazione, con utilizzo delle stesse forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione. In futuro dovrà essere data la possibilità di procedere per via telematica.

SPESE ADDEBITABILI

Le spese di recesso addebitabili sono esclusivamente quelle giustificate dai costi dell'operatore. La novità è che esse devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea o trasferire il servizio. Discorso a parte la restituzione degli sconti fruiti nei contratti promozionali e il pagamento di rate residue per acquisti di apparecchiature varie.

Nel dettaglio gli addebiti, secondo il Garante, possono riguardare:

1) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza (spese di recesso)

Devono essere commisurati al valore del contratto e ai costi supportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea o trasferire il servizio. In linea generale, sostiene il Garante, l'entità di tali spese non dovrebbe dipendere dal momento in cui il recesso è esercitato.

Sul concetto di valore del contratto il Garante ritiene possa prendersi in considerazione il prezzo implicito che risulta dalla media mensile dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere da un utente che non recede dal contratto calcolata almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale, che non può eccedere i 24 mesi. Ovviamente il prezzo suddetto dipende dalla proposta formulata e varia a seconda della tecnologia utilizzata, dei servizi offerti, dei corrispettivi richiesti e dalla durata.

Per quanto riguarda invece il concetto di "costi realmente sostenuti" il Garante ritiene che includano componenti di costi "wholesale" e di costi interni che devono essergli comunicati.

Conseguentemente le spese che l'operatore può imputare agli utenti che recedono anticipatamente al contratto non possono essere superiori al minimo tra i costi realmente sostenuti (anche se giustificati) e il valore del contratto (prezzo implicito, media mensile dei canoni).

Di fatto, quindi, l'Autorità ha stabilito che il valore di questa spesa non può eccedere il canone mensile

mediamente pagato dall'utente.

2) la restituzione degli sconti sui servizi e prodotti

In caso di contratto che preveda sconti sui canoni, in termini generali il Garante prevede che il cliente che recede anticipatamente debba restituire quelli goduti fino a quel momento, pagando una somma che va ad aggiungersi alle spese di recesso già dette al punto 1.

Il Garante precisa però che il criterio da utilizzare non è sommare gli sconti goduti mensilmente fino a quel momento ma calcolare il dovuto in modo equo rapportandolo al valore del contratto e alla durata residua della promozione. In breve va fatta la differenza tra il ricavo atteso dall'operatore (calcolato sulla base del "prezzo implicito" detto sopra) e il ricavo effettivamente realizzato (quanto ha pagato l'utente per il periodo).

Esempio: durata 24 mesi di cui 12 a canone scontato (20 euro) e 12 a canone pieno (30 euro). Disdetta anticipata alla fine del primo anno. Restituzione integrale 120 euro, restituzione equa 60 euro (differenza tra 300 euro, ricavo atteso applicando il prezzo medio/implicito di 25 euro al mese, e 240 euro, cifra pagata dal cliente fino a quel momento).

(si veda per riferimenti di calcolo l'Allegato B della Delibera 487/18)

3) il pagamento delle rate residue relative a servizi e a prodotti offerti congiuntamente

Per l'acquisto di prodotti e servizi collegati alla fruizione del servizio e offerti congiuntamente (per esempio telefoni, modem, attivazione della linea, assistenza tecnica, etc.), gli operatori possono concedere una rateizzazione. In caso di recesso anticipato il Garante specifica che al cliente debba essere data la possibilità di scegliere se continuare a pagare le rate oppure pagare quelle residue in un'unica soluzione.

Il Garante fa anche presente che la durata della rateizzazione non può eccedere i ventiquattro mesi per poter essere in linea con il termine massimo di primo impegno iniziale valido in generale per i contratti.

PUBBLICITÀ DELLE SPESE

L'importo delle spese deve essere reso noto al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Vanno anche comunicate all'Autorità garante esplicitandone analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica.

Per il Garante nella fase di "pubblicizzazione" dell'offerta il dettaglio delle spese deve essere pubblicato sulla pagina web "trasparenza tariffaria" evidenziando le spese da sostenere di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. In fase di sottoscrizione gli operatori devono rendere note le spese sia verbalmente sia con idonei documenti informativi da allegare al contratto.

L'utente, secondo il Garante, deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento della pratica di disattivazione o trasferimento, lasso che non può essere superiore ai 30 giorni coincidente con il termine massimo di preavviso.

CREDITO RESIDUO

La legge Bersani stabilisce da tempo che non devono essere posti vincoli temporali all'utilizzo del traffico telefonico o servizio acquistato e quindi, secondo l'AGCOM, deve essere garantita la sopravvivenza del cosiddetto "credito residuo" anche rispetto all'eventuale scioglimento del rapporto contrattuale. Allo stesso modo tale credito deve essere trasferito in caso di passaggio ad altro operatore.

Il Garante precisa che per credito residuo si intende esclusivamente quello ricaricato autonomamente dal cliente (e non gli eventuali bonus) e che NON può essere prevista la possibilità di trasferire il credito su altra sim dello stesso operatore; ciò al fine di non ostacolare in nessun modo il passaggio dell'utente ad altro operatore.

Per informazioni generali sull'argomento si veda la scheda pratica [TLC: GUIDA VELOCE AI DIRITTI E ALLE TUTELE DEGLI UTENTI](#)

(1) Legge "Concorrenza" 124/2017 che ha modificato il DI 7/2007 art.1 commi 3/3bis/3ter/3quater e [Delibera AGCOM 487/18 – Nuove linee guida dell'Autorità garante per gli operatori, in particolare Allegato A e Allegato B](#)