

Raccomandata A.R.

Li....., il.../.../.....

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Federico Flaviano

Direzione Tutela dei Consumatori

Invio fax al numero 06/69644926

OGGETTO: Segnalazione nei confronti di per violazione dell'articolo 20 del Codice del Consumo

Il sottoscritto

residente a, in, n°.....;

PREMESSO

- che con d.l. 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con legge 40 del 2007, si è imposto agli operatori di telefonia di non ostacolare la facoltà dei consumatori di recedere dal contratto imponendo limitazioni temporali e/o spese, se non giustificate;
- che con proprie Linee Guida l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha chiarito il significato di tale previsione, confermando che nessuna "penale" può essere collegata all'esercizio del diritto di recesso e che gli unici importi addebitabili agli utenti sono quelli "giustificati" da costi effettivamente sostenuti dall'operatore in quanto collegati e pertinenti all'attività di disattivazione della linea o di trasferimento ad altro operatore;

SEGNALA

Come già denunciato da Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società in oggetto, consistente nell'imporre agli utenti costi di disattivazione non giustificati alla stregua della disciplina della materia, al fine - o, comunque, con l'effetto - di disincentivare il recesso e/o la migrazione degli utenti medesimi verso altri operatori.

Nel caso di specie a seguito della mia decisione di recedere anticipatamente dal contratto in essere con la Società in oggetto mi è stato richiesto di provvedere al pagamento di Euro

Il suddetto importo appare palesemente non “giustificato” ai sensi dell’articolo 1 comma 3 della legge 40/2007. Tale previsione di legge, infatti, autorizza il riaddebito all’utente esclusivamente dei costi strettamente funzionali alla gestione della richiesta di recesso, e non di qualsiasi costo – ancorché effettivamente sopportato dall’operatore – risultato, eventualmente, di una inefficienza interna.

A tal proposito risulta utile ricordare che l’Autorità, in occasione di una procedura istruttoria condotta nei confronti di Sky Italia (delibera n. 484/08/CONS), ha ritenuto che i corrispettivi per il recesso applicati da Sky non fossero coerenti con il disposto della legge 40 del 2007 in quanto non giustificati con voci di costo e correlate attività pertinenti al recesso. Nel caso in questione l’Autorità ritenne di dover valutare le singole voci di costo addebitate agli utenti e la stretta funzionalità delle corrispondenti attività con la gestione delle richieste di recesso, per concludere che non tutti i costi addebitati fossero pertinenti ad attività originate dalla conclusione del contratto. In tale occasione l’Agcom ha chiaramente affermato che “se il recesso, dopo l’adozione della legge n. 40 articolo 1 comma 3, divenisse, ex novo, la sede di imputazione di costi non causati in via immediata e diretta dall’esercizio del medesimo, sarebbe possibile blindare tale esercizio con voci di costo eterogenee e dal perimetro, almeno potenzialmente, infinito. Un tale esito è chiaramente paradossale, ove conseguente ad una legge che, invece, come notato, promuove un recesso agevole, in un’ottica volta a favorire la libertà del consumatore e la concorrenza”.

Si segnala, inoltre, che, a dispetto di quanto richiesto dalla Linee Guida dettate da Agcom, il costo in questione nel caso di specie non mi è stato chiaramente comunicato in sede di sottoscrizione del contratto.

È evidente come, attraverso l’imposizione di costi eccessivamente onerosi e, comunque, ingiustificati nonché la scarsa trasparenza dei medesimi, l’operatore in questione realizzi una strategia commerciale volta a scoraggiare l’utente che intenda recedere o migrare verso altro operatore, che è evidentemente in grado di influire sulla scelta commerciale del consumatore.

Tale condotta non appare pertanto in linea con quanto disposto dal legislatore in materia di recesso con la legge 40 del 2007 e integra una pratica commerciale scorretta ai sensi dell’articolo 20 del Codice del Consumo, perché contraria alla diligenza professionale – che imporrebbe quantomeno al professionista di attenersi a quanto previsto dalla disciplina di settore - ed idonea ad influenzare le scelte economiche del consumatore relative all’esercizio del diritto di recesso e alla migrazione verso altro operatore attraverso l’imposizione di ostacoli onerosi e sproporzionati.

Per le esposte ragioni, si chiede che l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni voglia, accertata la scorrettezza della pratica commerciale segnalata, inibire all’azienda sopra indicata le condotte descritte e disporre l’adozione dei provvedimenti più idonei ad eliminarne gli effetti.

Cordiali saluti,

.....