

Spett.le
Fastweb S.p.A
Via Caracciolo, 51
20155 Milano
PEC FASTWEBSPA@LEGALMAIL.IT

Milano, 23 marzo 2017

Oggetto: atto diffida per per nullità e/o illegittimità delle condizioni contrattuali che impongono oneri a carico degli utenti in caso di recesso anticipato rispetto al periodo minimo contrattualmente indicato

Altroconsumo è un'associazione di consumatori, composta da oltre 390.000 soci, riconosciuta ai sensi dell'art. 137 d.lgs 206/2005, e come tale legittimata ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e utenti.

In esecuzione delle proprie finalità istituzionali e statutarie, a seguito delle numerose lamentele ricevute dagli associati, Altroconsumo ha preso in esame le condizioni contrattuali adottate dalla Vostra società con specifico riferimento alle clausole che prevedono l'applicazione di oneri a carico del consumatore in caso di recesso da parte dello stesso prima della scadenza "minima" prevista dal contratto.

Tale analisi ha avuto per oggetto, nello specifico e a titolo meramente esemplificativo, il Vostro contratto denominato "Superjet".

Meccanismi analoghi sono tuttavia presenti anche nei Vostri contratti "Jet" e "Joy", oltrechè nei precedenti "Surf" e "Supersurf".

Tutti i predetti contratti, come sopraindicato e come verrà illustrato nel prosieguo, sono accomunati dall'applicazione di oneri a carico del consumatore in caso di recesso anticipato prima del termine indicato nel contratto. Ciò in modo illegittimo e in violazione sostanziale dell'art. 1, comma 3 del d.l. 7/07, convertito in legge 40/07 che, come noto, nei contratti di telefonia prevede il diritto di recesso del consumatore senza vincoli temporali e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e la nullità delle clausole contrattuali difformi.

Il contratto FASTWEB “Superjet”

La Vostra suindicata offerta commerciale prevede una durata di 24 mesi. In caso di recesso anticipato, per quanto noto, al consumatore vengono imputati:

- il recupero parziale dei costi di attivazione in modo differenziato a seconda del canale di vendita del prodotto;
- un costo di disattivazione variabile da 41,48 a 86,13 e pari a 51,97 euro in caso rientro in Tim.

Nello specifico in caso di teleselling a fronte di un costo di attivazione a listino di 119,00 euro e un prezzo applicato di 70,20 euro, in caso di recesso anticipato prima dei 24 mesi il consumatore dovrà restituire la somma di 48,80, pari appunto allo sconto.

In caso di vendita a mezzo web il costo di attivazione non viene applicato, ma in caso di recesso anticipato la somma da restituire dovrà essere pari all'intero importo di listino di 119,00 euro.

Ipotizzando, quindi, un recesso al tredicesimo mese nel caso di sottoscrizione da canale teleselling, e un rientro in Tim il cliente dovrà pagare una somma pari a 100,77 euro, inclusivi di:

- corrispettivo di attivazione pari a 48,80 euro per recesso entro i primi 24 mesi;
- corrispettivo pari a 51,97 euro a copertura dei costi di disattivazione sostenuti dal provider uscente.

Come anticipato, nel caso di sottoscrizione dal canale web la somma da pagare per il recesso anticipato ammonta a 119,00 euro.

Immaginando, quindi, un recesso al tredicesimo mese, sempre con rientro in Tim, il cliente dovrà pagare una somma pari a 170,97 euro, inclusivi di:

- corrispettivo pari a 119,00 euro per recesso entro i primi 24 mesi
- corrispettivo pari a 51,97 euro a copertura dei costi di disattivazione sostenuti dal provider uscente.

La durata del contratto è individuata nell'art. 16.1 in *“un primo periodo di impegno iniziale non superiore a 24 mesi”*, per poi trasformarsi in tempo indeterminato.

In caso di recesso anticipato da parte del consumatore è previsto che *“Fastweb avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di una commissione il cui importo è indicato nel sito www.fastweb.it e sarà comunicato al cliente in fase di perfezionamento del contratto. Nel caso di recesso anticipato da contratti associati ad offerte promozionali, Fastweb potrà, altresì addebitare gli sconti di cui il Cliente ha usufruito o, in alternativa, lo specifico importo forfettario indicato nell’offerta Commerciale”*.

Nello schema relativo alle *“caratteristiche dell’offerta”* il costo di disattivazione viene invero indicato in modo non chiaramente percepibile (da 41,48 a 86,13 euro, mentre risulta venga chiesto un costo di 51,97 euro in caso di rientro in Tim) mentre per il costo di recesso vengono indicati i due valori già indicati di 119,00 euro e 48,80 euro con rinvio alle diverse fattispecie a mezzo di asterischi.

Come noto l’art. 1, comma 3 del d.l.7/07, convertito in legge 40/07, prevede che il consumatore abbia la facoltà *“di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore”*.

La norma prevede inoltre espressamente la sanzione della nullità della clausola contrattuale che violi tale principio (art. 1, comma 3 cit.).

Le condizioni sopraillustrate predisposte prevedono, invece, che in caso di recesso da parte del consumatore, prima della scadenza del periodo pattiziamente indicato in 24 mesi, il consumatore si veda costretto a versare un corrispettivo a titolo di restituzione degli sconti fruiti o sull’attivazione del servizio.

Tali disposizioni devono ritenersi nulle, quindi, per violazione del menzionato art. 1, comma 3 d.l. 7/07.

Alla luce di quanto sopra illustrato, Altroconsumo vi

CHIEDE

ai sensi dell’art. 140, comma 5, del d.lgs 206/2005 nonché di ogni altra opportuna normativa anche non richiamata di:

Oltre 400.000 soci in tutta Italia
Membro del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti
Membro BEUC, Bureau Européen des Unions de Consommateurs
Membro di Consumers International

- cessare, entro 15 giorni dal ricevimento della presente, il comportamento lesivo degli interessi dei consumatori e utenti sopra descritto e in particolare di cessare l'adozione e l'applicazione ai contratti stipulati e stipulandi delle clausole contrattuali e tariffarie in contestazione e/o analoghe in quanto illegittime e contrarie a legge;
- di adottare nel predetto termine ogni più opportuna misura idonea a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate dando ogni informazione agli utenti che hanno stipulato tali contratti.

Fermo quanto sopra, Altroconsumo informa che provvederà a segnalare la fattispecie di cui sopra alle competenti Autorità amministrative.

Con i miglior saluti,

Dott.ssa Luisa Crisigiovanni
Segretario Generale Altroconsumo

