

Spett.le
AGCOM
Centro direzionale Isola B5
80143 Napoli

Spett.le
AGCM
Piazza Verdi 6/a
00198 Roma

Oggetto: esposto nei confronti di Telecom Italia spa, Vodafone Italia spa e Fastweb spa 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.

Premessa

Altroconsumo è un'associazione di consumatori, composta da circa 350.000 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 dai nostri associati, Altroconsumo ha preso in esame, le condizioni contrattuali adottate dalle società TELECOM ITALIA spa (TIM), VODAFONE ITALIA spa e FASTWEB spa 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, i contratti, con le denominazioni commerciali qui di seguito indicate:

per Tim l'offerta "Internet senza limiti";

per Vodafone l'offerta "Super ADSL";

per Fastweb l'offerta "Superjet".

Tutte le predette proposte, come sopra anticipato e come verrà illustrato nel prosieguo, sono accomunati dall'applicazione di oneri a carico del consumatore in caso di recesso anticipato prima di un termine indicato nel contratto.

Ciò, a nostro parere, 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.

Si osserva che meccanismi analoghi a quelli sopra illustrati sono adottati dai diversi gestori di telefonia nella maggior parte delle offerte per nuovi clienti e che quindi la presente analisi ha natura meramente illustrativa di una condotta invero estesa ad altre offerte contrattuali.

Trattasi quindi di condotta commerciale consolidata e diffusa che, di fatto, al di là della formale denominazione di "offerta", limita o ostacola il principio di libera recedibilità.

In altre parole, gli operatori, hanno eliminato le tariffe a listino ordinario per i nuovi clienti, reintroducendo sul piano sostanziale un vincolo temporale a carico degli utenti, costituito dall'applicazione di oneri, a nostro giudizio ingiustificati, in caso di uscita anticipata dall'offerta.

A conferma dell'ampia diffusione del fenomeno, da un'analisi condotta dalla nostra associazione è risultato che su 17 offerte commercializzate dai tre operatori, ben 15 presentano un meccanismo di durata minima con applicazione di oneri in caso di recesso anticipato (all. 1).

Ferme tali premesse, si procede qui di seguito ad illustrare i contenuti delle offerte summenzionate, a nostro parere, illegittime per violazione dell'art. 1 comma 3 d.l. 7/07 convertito in legge 40/07.

Il contratto TIM "Internet senza limiti"

La menzionata offerta (all. 2) prevede per i nuovi clienti un costo mensile di 22,90 euro a fronte di un listino ordinario di 39,90 euro; in caso recesso anticipato, prima di 24 mesi dall'adesione, il consumatore dovrà corrispondere - *"gli sconti sull'abbonamento mensile già fruiti"*.

- un costo di disattivazione di 35,18 euro.

Immaginando, quindi, un recesso al tredicesimo mese, lo scioglimento del contratto comporterà per l'utente **l'esborso di 239,18 euro**, inclusivi di:

1. corrispettivo pari a 35,18 euro a copertura dei costi di disattivazione sostenuti dal provider uscente;
2. restituzione degli sconti sul canone periodico dell'abbonamento pari alla differenza tra il prezzo di listino e il prezzo in promozione, ovvero 17 euro (39,90 - 22,90), da moltiplicarsi per il numero di mesi di permanenza presso il provider. L'ammontare sarà quindi pari a 204 euro.

Come anticipato, quindi, il consumatore si trova a sopportare costi (ovvero la restituzione degli sconti), in aggiunta a quelli di disattivazione, che reputiamo in violazione dell'art. 1 comma 3 della legge Bersani.

A tali considerazioni si aggiunge che le informazioni in questione non risultano neppure desumibili immediatamente nella pagina di presentazione commerciale della cosiddetta "Offerta" e neppure nella sezione "Costi", ma in quella "TIM ricorda", all'interno oltretutto della sottosezione dedicata all'"Attivazione dell'offerta" la cui stessa denominazione non induce i consumatori alla pronta lettura e a valutare preventivamente i limiti temporali del contratto e le conseguenze in caso di violazione di tale termine.

Le informazioni sugli oneri in questione sono invece integralmente riportate nel modello illustrativo delle "Caratteristiche dell'offerta" nella parte in cui viene aggiunto un riquadro integrativo dedicato ai costi in caso di disattivazione e recesso.

Si osserva poi che l'art. 11, comma 1, delle condizioni di contratto prevede che "la durata del Contratto è di 24 mesi", fermo quanto previsto dal comma 2 del medesimo articolo che dispone la possibilità di recedere in qualsiasi momento con una comunicazione scritta "con allegata fotocopia del documento d'identità".

La norma contrattuale come formulata appare quindi contraria a legge in quanto introduce formalmente un vincolo temporale, seppure bilanciato dal diritto di recesso "in qualsiasi momento", gravato tuttavia dall'obbligo di invio

del documento d'identità, onere non previsto dalla legge e mai richiesto in altre fattispecie contrattuali di disdetta.

L'art.11 comma 3 delle medesime condizioni, in caso di disdetta anticipata, prevede tra l'altro solo l'applicazione dei normali corrispettivi del servizio fino alla data di efficacia del recesso nonché l'applicazione della commissione pari a 35,18 euro a fronte dei costi di disattivazione. Nessun cenno viene effettuato al rimborso degli sconti.

Vi è quindi anche un disallineamento tra le clausole contrattuali e gli oneri concretamente richiesti ai consumatori.

Tale ulteriore indicazione contribuisce, anch'essa, a rendere illegittima l'attribuzione di oneri che neppure il contratto stesso espressamente prevede. Il mero rinvio contenuto nell'art. 10 del contratto all'individuazione degli oneri dovuti in quelli "descritti nelle Condizioni Economiche dell'Offerta" non appare sufficiente a fornire al pubblico degli utenti un chiaro quadro degli impegni economici assunti verso Telecom Italia.

Il contratto VODAFONE "Super ADSL"

La predetta offerta (all. 3), per i nuovi clienti che provengono da altri gestori, prevede la dilazione in 48 rate da 4 euro ciascuna (una ogni 4 settimane) delle spese di attivazione, oltre a un costo fisso, detto ricorrente, di 25 euro ogni 4 settimane a fronte di un listino ordinario di 29,00 euro.

In caso di recesso anticipato prima di 24 rinnovi (uno ogni 4 settimane), secondo tale contratto, il consumatore dovrà versare:

- un corrispettivo di recesso anticipato pari a 45,00 euro;
- un contributo di disattivazione di 35,00 euro in caso di migrazione verso altro operatore, oppure di 70,00 in caso di cessazione della linea;
- i contributi di attivazione fino a quel momento non versati e ancora dovuti.

Ipotizzando, quindi, un recesso al tredicesimo mese, il cliente deve pagare una **somma pari a 224 euro** inclusivi di:

1. corrispettivo pari a 45 euro per recesso entro i primi 24 mesi;
2. corrispettivo pari a 144 euro a titolo di rimborso degli importi rateizzati non ancora versati (4 euro per 35 mensilità mancanti alle 48);
3. corrispettivo pari a 35 euro a copertura dei costi di disattivazione sostenuti dal provider uscente.

Immaginando, in alternativa, un recesso al venticinquesimo mese, l'importo si riduce, ma il fatto di dilazionare il contributo di attivazione su un arco temporale ampio (48 mesi) fa sì che il vincolo con il gestore si allunghi ulteriormente. In questo modo la somma da versare all'atto del recesso rimane elevata. Il cliente deve infatti pagare una **somma pari a 131 euro** inclusivi di:

1. corrispettivo pari a 35 euro a copertura dei costi di disattivazione sostenuti dal provider uscente;
2. corrispettivo pari a 96 euro a titolo di rimborso degli importi rateizzati non ancora versati.

Per quanto attiene la presentazione commerciale dell'offerta si osserva che nel riquadro relativo a "costi e dettagli" non viene fatto cenno alla durata minima e nel riquadro denominato "Tutto chiaro", relativo a "contributo, tempi di attivazione e consegna", non viene indicato l'obbligo di rimborso delle quote di attivazione non ancora versate.

L'art. 7 del contratto relativo al servizio ADSL (che invero risulta inspiegabilmente separato da quello del servizio di telefonia fissa) prevede una

“durata di 24 rinnovi da 4 settimane” per poi trasformarsi in tempo indeterminato.

L’art. 19 riconosce il diritto del consumatore di recedere in qualsiasi momento con applicazione di un costo di disattivazione di 35 euro in caso di migrazione verso altro operatore. La norma contrattuale prevede inoltre che “Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali rispetto alle offerte di listino al mantenimento da parte del Cliente del contratto per la durata minima prevista dall’offerta scelta dal Cliente. Qualora il Cliente receda dal contratto prima della scadenza determinata dall’offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al Cliente un importo forfetario a copertura degli sconti e/o promozioni speciali fruiti dal Cliente, oltre al contributo per la disattivazione. Qualora Vodafone offra al Cliente la possibilità di pagare il contributo di attivazione con dilazione di pagamento, il Cliente se recede prima della fine della dilazione di pagamento (...) sarà tenuto a corrispondere a Vodafone in un’unica soluzione, anche la quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta”.

Il contratto non quantifica quindi neppure espressamente l’importo a forfait dovuto per il recesso nei primi 24 mesi.

Le tre voci di costo in caso di recesso anticipato vengono indicate nel prospetto riassuntivo degli oneri denominato “Caratteristiche dell’offerta”.

Il contratto FASTWEB “Superjet”.

La suindicata offerta commerciale (all. 4) 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 con apparati non di proprietà del cliente.

Nello specifico in caso di teleselling a fronte di un costo di attivazione a listino di 119 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 goduto).

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 euro.

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

1. corrispettivo di attivazione pari a 48,80 euro per recesso entro i primi 24 mesi;
2. 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 euro.

Immaginando, quindi, un recesso al tredicesimo mese, sempre con rientro in Tim con apparati non di proprietà del cliente, quest’ultimo dovrà pagare **una somma pari a 170,97 euro**, inclusivi di:

1. corrispettivo pari a 119 euro per recesso entro i primi 24 mesi
2. 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); 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.

L'illegittimità delle condizioni contrattuali e delle condotte di TIM, VODAFONE, FASTWEB

In relazione a quanto sopraesposto e documentato, riteniamo che le condizioni contrattuali di cui sopra siano contrarie a legge e quindi nulle e/o inefficaci per le seguenti ragioni.

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 tariffarie e contrattuali dei tre gestori sopra illustrate predisposte prevedono invece che in caso di recesso da parte del consumatore, prima della scadenza del periodo pattiziamente indicato (24 mesi o 24 rinnovi ogni 4 settimane a seconda degli operatori), il consumatore si veda costretto a versare un corrispettivo a titolo di restituzione degli sconti fruiti sulla tariffa (Tim) o sull'attivazione del servizio (Fastweb) o un costo fisso a cui si aggiunge il saldo per le rate di attivazione (Vodafone). Ciò in aggiunta ai costi di disattivazione. Tali disposizioni devono ritenersi nulle anzitutto per violazione del menzionato art. 1, comma 3 d.l. 7/07.

Attraverso le clausole contrattuali in questione infatti viene surrettiziamente introdotto un onere ingiustificato, non previsto dalla norma di legge e anzi escluso, a carico dei consumatori che recedano prima del termine.

Posto che il diritto alla libera recedibilità e all'assenza di vincoli temporali è indiscutibilmente previsto dal d.l. 7/07, le compagnie avranno il diritto di applicare unicamente le "spese giustificate da costi", ovvero quelle legate ai costi di disattivazione.

In proposito il Consiglio di Stato, con sentenza 4773/15, chiamato a pronunciarsi su una controversia tra AGCOM e Sky Italia srl, al punto 10 della sentenza ha inequivocabilmente interpretato la normativa di cui all'art.1 comma 3 della legge 40/07 precisando che la stessa per "costi sostenuti", deve riferirsi "alle (sole) spese effettivamente affrontate dal fornitore del servizio per la disattivazione dell'impianto ed in funzione della stessa" e che era volontà del legislatore "quella di escludere dal rimborso dovuto all'operatore costi non

strettamente legati al recesso e quindi non pertinenti alla disattivazione degli impianti”.

Al punto 11.1 della medesima sentenza il Consiglio di Stato ha poi precisato che la tesi contraria “secondo cui i costi dell’operatore ai quali si riferisce la legge non potrebbero che essere tutti i costi comunque sostenuti per il servizio, si riferiscano essi alla fase iniziale, a quella di gestione o a quella del recesso in senso stretto, finirebbe con lo svuotare di contenuto la previsione normativa, posto che in tal modo qualsiasi costo sostenuto dall’operatore nel corso della durata del rapporto contrattuale potrebbe essere addebitato all’utente che chiede di recedere, in aperto contrasto con lo spirito della norma, che come si è detto, intende liberalizzare il recesso e d il possibile conseguente passaggio da un operatore ad un altro, prevedendo che l’utente paghi solo i costi del recesso”.

Al punto 12 della sentenza il Consiglio di Stato ribadisce che “in conseguenza, mentre possono essere addebitati all’utente i costi che sono effettivamente sostenuti dall’operatore per il recesso (...), deve ritenersi non consentito agli operatori di inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l’attivazione del servizio, anche se non addebitati all’utente nel corso del rapporto.”

Al punto 13, infine il Consiglio di Stato ha precisato che i costi che attengono altre fasi del rapporto contrattuale non possono essere imputati al cliente al momento del recesso solo per scelte commerciali volte a reperire nuovi clienti per cui si ritenga “di non porre a carico dell’utente i relativi costi al momento della stipula del contratto”.

Posti questi criteri interpretativi va rilevato che ~~Orbene~~ tali spese sono state già determinate dalle tre compagnie nei cosiddetti “costi di cessazione o disattivazione”.

La richiesta di pagamenti aggiuntivi per restituzione sconti e/o oneri di attivazione e/o di recesso è quindi, a parere della nostra associazione, del tutto illegittima.

L’introduzione di spese non previste dalla normativa ha quindi come conseguenza e obiettivo quello di ledere, sotto il profilo sostanziale, il principio del libero trasferimento “*senza vincoli temporali*”.

Le conseguenze sono di tutta evidenza.

Il consumatore si trova di fronte ad un bivio: accettare una durata minima prevista dal contratto (ma non dalla legge e quindi rinunciando a un proprio diritto) oppure subire oneri ingiustificati in caso di recesso anticipato (anche essi non previsti dalla legge).

E’ quindi evidente che l’applicazione di pattuizioni contrattuali che si pongono di fatto in contrasto con il principio dell’assenza di limiti temporali, ne limitano gli effetti sotto il profilo sostanziale, ponendosi in contrasto con la finalità della norma e i relativi obiettivi di libera concorrenza.

A conferma di ciò appare palese che la cosiddetta “restituzione degli sconti” sulla tariffa o sull’attivazione o l’introduzione di un corrispettivo di recesso che si cumulano con quelli legati agli oneri di disattivazione non possa essere in alcun caso ascritta nella categoria dei costi, posto che l’applicazione di una tariffa “piena” (ovvero appunto senza sconti come viene richiesto in caso di recesso anticipato), necessariamente include anche la componente dei profitti aziendali che, per loro natura, non costituiscono mai un costo.

In altri termini, in linea con l'interpretazione della legge 40/07 dettata dal Consiglio di Stato, tali condizioni contrattuali aggirano e svuotano di contenuti la legge, posto che viene così reintrodotta fittiziamente il vincolo temporale che la disciplina voleva escludere.

Alla luce di tali considerazioni, le condizioni contrattuali in questione, a parere della nostra associazione, si pongono in violazione del predetto art. 1 comma 3 d.l. 7/07 convertito in legge 40/07 e come tali sono nulle, inefficaci e illegittime.

A tali rilievi si aggiunge che, di fatto, l'intero mercato delle offerte commerciali per i nuovi clienti risulta tarato sul meccanismo degli sconti legati alla durata minima del contratto. Ne consegue che il nuovo cliente si trova pressochè sempre nella condizione di dovere subire condizioni contrattuali che prevedono una durata minima non consentita dalla legge.

Ma non basta.

La nullità delle predette condizioni emerge anche sotto altri profili.

Le norme contrattuali in questione, di fatto, vanno a generare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto (imponendo, quantomeno nella sostanza, una durata minima in contrarietà allo spirito dell'art. 1 del d.l. 7/07). Tali norme sono quindi vessatorie ex art. 33 e ss. d.lgs 206/2005.

In un settore merceologico, come quello telefonico, soggetto a rapidissime evoluzioni delle offerte commerciali e dei relativi contenuti, di fatto il consumatore si trova vincolato ad un gestore per un orizzonte temporale di significativa durata; ciò dopo essere stato attratto da una tariffa economica, per poi essere privato (se non sotto pena della restituzione di oneri) della possibilità di cambiare operatore.

D'altro canto, invece, il fornitore del servizio si trova a godere di un numero di clienti legato a sé anche in caso di evoluzione delle condizioni generali del mercato, contribuendo a falsarne gli sviluppi.

A ciò si aggiunge il fatto che, a nostro parere, la presentazione commerciale delle offerte non illustra, in modo chiaro, le conseguenze del recesso anticipato, violando, tra l'altro, il comma 2 dell'art. 1 del d.l. 7/07 convertito in legge 40/07 nella parte in cui non si ottempera all'obbligo di *“evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta”*.

L'informativa sui costi di recesso non si trova infatti evidenziata da subito e in modo evidente nella prima pagina di presentazione dell'offerta commerciale e/o non viene illustrata adeguatamente con idonei caratteri grafici. Trattandosi del documento di istantanea lettura da parte dei consumatori è evidente che limiti e costi delle predette offerte dovrebbero essere posti immediatamente in adeguata evidenza.

Solo l'attenta lettura delle condizioni illustrative (richiamabili dopo avere cliccato sui diversi riquadri relativi all'offerta) oppure dello schema relativo alle *“caratteristiche dell'offerta”* consente l'individuazione degli oneri a carico del consumatore.

Non si può poi dimenticare come le clausole in questione, per i motivi già addotti, possano parimenti costituire una forma di pratica commerciale scorretta e ingannevole ex artt. 18 e seguenti d.lgs 206/2005. Ciò in quanto idonee *“a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio”*, inducendolo in errore

nell'assunzione della decisione commerciale con riferimento *“al prezzo o il modo in cui questo è calcolato o l'esistenza di uno specifico vantaggio quanto al prezzo”* nonché ai *“diritti del consumatore”*.

L'utente, oltre a non ricevere chiare e immediate informazioni conoscitive al momento della presentazione dell'offerta, si trova infatti di fronte alla necessità di rinunciare al proprio diritto all'assenza di vincoli temporali al fine di evitare aggravamenti economici ingiustificati (oppure a sopportare pagamenti illegittimi ove decida di cambiare operatore).

Alla luce di quanto sopra illustrato, per i motivi esposti, Altroconsumo

CHIEDE

ai sensi del d.lgs 206/2005 nonché di ogni altra opportuna normativa anche non richiamata, un Vostro intervento, per quanto di rispettiva competenza, volto:

1. ad accertare i fatti come sopra illustrati e, per l'effetto, nel caso si individuino violazioni di legge, ad adottare di ogni più opportuno provvedimento volto a fare cessare da parte delle società Telecom Italia spa, Vodafone Italia spa e Fastweb spa, il comportamento lesivo degli interessi dei consumatori e utenti sopra descritto e in particolare a vietare 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;
2. di conseguenza ad adottare ogni più opportuno provvedimento a carico delle società Telecom Italia spa, Vodafone Italia spa e Fastweb spa affinché le stesse informino in modo idoneo, ovvero chiaro, evidente e trasparente, i consumatori delle modifiche contrattuali che saranno introdotte con adozione di opportune misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate.

Milano, 23 marzo 2017

Altroconsumo
Il segretario generale
Luisa Crisigiovanni

Si allegano:

- all. 1 elenco offerte mercato
- all. 2 docc. Telecom
- all. 3 docc. Vodafone
- all. 4 docc. Fastweb