

Spett.le
Telecom Italia spa
Via Gaetano Negri 1
20123 Milano

Oggetto: atto di diffida 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 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 "Internet senza limiti".

Meccanismi analoghi sono tuttavia presenti anche nei Vostri contratti "Tutto Voce", "Tim Smart Fibra e Tim Smart Casa".

Tali contratti, come sopra indicato, 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 (cosiddetta "legge Bersani") che, nei contratti di telefonia, come noto, prevede il diritto di recesso del consumatore senza vincoli temporali e senza l'applicazione di spese se non giustificate da costi dell'operatore e la nullità delle clausole contrattuali difformi.

Il contratto TIM "Internet senza limiti"

La menzionata offerta prevede per i nuovi clienti un costo mensile di 22,90 euro a fronte di un listino 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 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 sono invece integralmente riportate nel modello illustrativo delle "Caratteristiche dell'offerta" ex del. Agcom 251/16 nella parte in cui aggiungete 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.

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 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 sulla tariffa.

Tali disposizioni devono ritenersi pertanto nulle 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:

1. 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;

2. di adottare nel predetto termine ogni più opportuna misura idonea a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate dando ogni opportuna 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.

Milano.....

Altroconsumo
Il segretario generale

....