

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

Spett.le
Telecom Italia S.p.A.
Via Gaetano Negri 1
20123 Milano
PEC telecomitalia@pec.telecomitalia.it

Milano, 23 marzo 2017

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

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 **"Internet senza limiti"**.

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

Tali contratti, come sopraindicato, 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:

- o “gli sconti sull’abbonamento mensile già fruiti”;
- o 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:

- o corrispettivo pari a 35,18 euro a copertura dei costi di disattivazione sostenuti dal provider uscente;
- o 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

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

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:

- o 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;
- o 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.

Con i miglior saluti,

Dott.ssa Luisa Crisigiovanni
Segretario Generale Altroconsumo

