RECESSO ANTICIPATO QUANTO MI COSTI, ECCO LE NUOVE LINEE GUIDA AGCOM

04-06-2018



Chi di noi non ha sospettato – almeno una volta nella vita – di pagare troppo quando va a disdire un contratto con un operatore telefonico?

E ora a confermare i nostri sospetti arriva anche l'Agcom, che nelle sue attività di vigilanza ha notato i problemi e le incongruenze e si è iniziata a muovere per risolverli e ridurre i costi per gli utenti.

Ne è venuto fuori un documento con le prime linee guida sui costi di recesso e cambio gestore, che dà agli operatori le indicazioni per ridurli.

Nella delibera, di cui dà anticipazione La Repubblica, Agcom spiega che gli operatori addebitano agli utenti tre tipi di costi, e su tutti e tre ci sono irregolarità, anche alle luce dell'ultimo decreto sulla concorrenza dello scorso anno. Eccoli.

RECESSO DI BASE – Le compagnie sono poco trasparenti sui costi che l'utente dovrà sostenere per il recesso, e già non è un bene. Poi tendono a far pagare una cifra fissa (intorno ai 40 o 50 euro), costo non commisurato, come dovrebbe essere, alle spese reali sostenute dagli operatori per la disdetta e al valore residuo del contratto. Secondo Agcom non è corretto un costo superiore a quello dei canoni mensili restanti, quindi a fine contratto la disdetta dovrebbe essere gratuita.

DISDETTA PRIMA DELLA SCADENZA DI UNA PROMOZIONE – Si tende a far restituire gli importi di tutti gli sconti ottenuti grazie alla promozione (salvo qualche eccezione, Fastweb ad esempio). Quindi più ci si avvicina alla scadenza più le spese si fanno importanti. Esattamente il contrario di come dovrebbe essere, spiega Agcom: il costo di disdetta anticipata infatti deve infatti abbassarsi quanto più si avvicina la scadenza della

promozione. Se ho una promozione di 12 mesi, più mi avvicino al dodicesimo mese meno devo pagare.

RATE DI PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AL CONTRATTO – Qui parliamo di chi recede anticipatamente da un contrattto a cui è associato l'acquisto a rate di uno smartphone, un modem ecc. Spesso le compagnie impongono agli utenti di pagare in un'unica soluzione le rate residue. Agcom sostiene invece che si debba permettere di continuare a pagarli a rate. Inoltre, non devono esserci – in caso di recesso – costi come l'attivazione della linea o l'intervento del tecnico, tutte cose che alcuni operatori rateizzano nel contratto. Idem per i prodotti che non si possono utilizzare con altri operatori, i modem ad esempio.

Tutti costi eccessivi insomma, e "non commisurati al valore del contratto e alle spese reali sostenute dalla compagnia per la disattivazione della linea e il passaggio ad altro operatore".

Agcom ascolterà i pareri degli operatori fino a luglio, poi renderà vigenti le nuove linee guida, riducendo di molto i costi di disdetta e in alcuni casi annullandoli.

Il Movimento Difesa del Cittadino Lazio ed i suoi sportelli sono disponibili per eventuali segnalazioni e problematiche per una migliore cura degli interessi di consumatori ed utenti.