Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Modifiche contrattuali unilaterali, attenzione all’inganno!

Ven 24/03/2023 - 09:58

Il CTCU: qualsiasi modifica contrattuale dev'essere sempre comunicata per iscritto!

Sono sempre di più i casi segnalati al CTCU da parte di consumatori raggirati da parte di operatori telefonici con un metodo ben specifico. In particolare l'utente viene chiamato “dal proprio gestore telefonico”, il quale comunica un imminente modifica contrattuale, o che l'offerta attiva è in scadenza e inducendolo pertanto, o addirittura invitandolo, a cambiare gestore. Peccato non si tratti però del proprio gestore, ma di una pratica commerciale ad hoc messa in atto dai gestori telefonici.

Negli ultimi tempi, diversi consumatori hanno dichiarato di essere stati contattati telefonicamente da un gestore telefonico, il quale, spacciatosi per un operatore della compagnia telefonica di cui è cliente l'utente, comunicava che, di lì a breve sarebbe avvenuta una modifica contrattuale unilaterale. Da quanto comunicatoci tali presunte modifiche sarebbero molto sconvenienti per l'utente, in quanto prevederebbero aumenti da 10 a 20 euro al mese e pertanto, gli utenti sarebbero, soprattutto considerata l’attuale crisi dettata da costanti aumenti, invogliati a cambiare gestore. Poco dopo però arriva puntualmente una chiamata da parte di un altro gestore telefonico, il quale “guarda caso”, propone un'offerta vantaggiosa all'utente, soprattutto alla luce della paventata modifica. In alcuni casi, l’operatore si premurava addirittura di fornire il contatto dell’utente al gestore attualmente più conveniente.

Va in questo caso però fatto un passo indietro. Negli ultimi anni, le modifiche contrattuali unilaterali da parte dei gestori telefonici sono diventate un vero proprio trend. Risulta ormai quasi impossibile mantenere invariata un'offerta, sia sul campo della telefonia fissa, sia sul campo della telefonia mobile, per molto tempo, in quanto puntualmente avviene una modifica del contratto con relativo aumento del costo del canone di abbonamento. La domanda che sempre più spesso ci viene posta è: ma ciò è lecito? La risposta in questo caso è: sì, i gestori telefonici possono modificare unilateralmente i contratti – dandone però comunicazione scritta con preavviso non inferiore a 30 giorni e dando la possibilità di

recedere dal contratto senza costi, o di passare ad altro gestore entro 60 giorni dalla comunicazione stessa! Ciò è regolamentato dall'art. 98-septies decies comma 5 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Un particolare problema in questo caso è quello dei pagamenti a rate. Già, perché in caso di non accettazione delle modifiche contrattuali, gli utenti non dovranno pagare alcun costo di disattivazione, ne penali in caso di recesso anticipato. Qualora però vi fossero abbinati al contratto l'acquisto di prodotti come modem, cellulari, router mobili wifi, o semplici costi di attivazione, questi sono dovuti. Trattandosi spesso di importi molto elevati ed essendo questi solitamente suddivisi in 24/36/48 rate, qualora la modifica avviene dopo pochi mesi, l'utente tende ad accettare la modifica per evitare di dover pagare un elevato importo in un'unica soluzione, o di dover continuare a pagare le rate per molti mesi, e questo magari dopo aver aderito ad un'offerta, al momento della stipula, vantaggiosa. Qualsiasi tipo di modifica deve però, come indicato, essere comunicata per iscritto all'utente.

Eventuali chiamate ricevute da presunti operatori telefonici, i quali comunicano imminenti modifiche contrattuali, o ci informano del fatto che il nostro contratto è in scadenza, sono dunque da considerare assai sospette! Spesso e volentieri però si viene a conoscenza del raggiro soltanto molto più tardi, ovvero soltanto quando è già avvenuto un’eventuale cambio di gestore ed il precedente gestore addebita tutti i costi di recesso e le eventuali rate residue. In quel momento è poi molto difficile, se non impossibile, fare una contestazione. Già, perché dimostrare l'accaduto può rilevarsi, come facilmente intuibile, molto complicato. Anche recedere dal contratto con il nuovo gestore può rivelarsi impegnativo, in quanto dando il consenso all'attivazione già entro i primi 14 giorni (termine utile per il recesso da contratti conclusi a distanza), si attivano tutte le procedure, ed anche inviando la richiesta di recesso, succede spesso, che il nuovo gestore nel frattempo abbia attivato il servizio e con ciò cessato la linea il vecchio gestore, il che comporta chiaramente l'addebito di tutti gli importi. Certo, si può sempre ancora recedere da tale contratto, ma bisogna in tal caso “ritornare” dal precedente gestore attivando un nuovo contratto.

Come detto però eventuali modifiche devono essere per forza comunicate per iscritto e pertanto il CTCU invita tutti gli utenti a diffidare da tali telefonate e a segnalare eventualmente simili casi al CTCU, al proprio gestore, oltre che alle Autorità competenti, così come alla Polizia Postale.

Ricordiamo che il servizio consulenza del CTCU è a vostra disposizione per ogni ulteriore informazione in merito alla questione al numero 0471-975597.