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

Come difendersi dal marketing telefonico, e dall'attivazione di servizi non richiesti

Situazione al
01/2019

- **Scrivere sempre** la società, l'ora, l'operatore con cui si è parlato e l'offerta che viene proposta;
- **non fornire mai** i dati personali quali carta d'identità: potrebbe essere prova di un assenso ad una qualche proposta;
- **non richiamare** numeri che vengono forniti durante l'offerta: potrebbero servire anche in questo caso a fornire prova di assenso ed adesione (anche qualora fossero numeri verdi);
- non permettere mai la registrazione della telefonata. E' prova del vs. consenso! La chiamata dovrebbe essere registrata per intero, in realtà ne registrano sempre e solo una parte;
- **qualora interessati,** chiedere che venga fornito un contratto scritto con le clausole e le offerte: se ciò non fosse fornito, rifiutare la proposta e, se necessario, interrompere la comunicazione: potete sempre consultare il sito della società di telefonia o chiamare il servizio clienti per controllare la veridicità di quanto proposto e nel caso aderire in un secondo momento;
- **confrontare sempre** i prezzi con diverse società e controllare la vs. bolletta attuale per vedere dove si spende di più, quando e quanto si telefona e verso quali direttrici (locali, nazionali, internazionali, ...);
- **qualora ci si abboni** ad una nuova società di telefonia alla voce "Consenso al trattamento dei dati personali", controllare bene quanto scritto, e nel caso non dare l'assenso al trattamento dei dati per scopi di marketing o pubblicità: in questo modo qualora la società disturbi telefonicamente può sempre essere denunciata al Garante per la protezione dei dati personali;
- **per diminuire** il marketing telefonico (ma purtroppo non per eliminarlo del tutto), registratevi nel Registro delle Opposizione sul sito www.registrodelleopposizioni.it
- **controllare sempre** la bolletta telefonica: qualora siano presenti servizi mai richiesti, chiamare il servizio clienti della società e farli disattivare subito (consigliamo poi di spedire comunque lettera scritta con la richiesta di disattivazione e diffida a qualsiasi tipo di incasso). La società di telefonia deve provare che c'è stata una adesione alle loro proposte. Pagate quindi solo la differenza di quanto dovuto; se invece si é già pagato, controllare che ci sia lo storno sulla prima bolletta utile. Qualora infatti nell'attivazione di servizi non richiesti, non ci sia prova della

richiesta dell’abbonato, tale pratica costituisce una vera e propria modifica unilaterale del rapporto contrattuale. L’art. 1321 del nostro codice prevede infatti che per modificare un rapporto contrattuale occorra la volontà concorde dei soggetti;

- **qualora si aderisca ad una proposta telefonica** ricordarsi che si tratta comunque di una vendita a distanza regolata dal Codice del Consumo che prevede la possibilità di recedere meglio se tramite raccomandata con ricevuta di ritorno entro 14 gg. lavorativi dal ricevimento della merce, o dall’attivazione del servizio, senza nessuna spiegazione particolare. Ricordarsi di rispedire eventuali prodotti forniti (telefono, modem, router, ...) entro 14 giorni dall'invio del recesso;
- -Ascoltate attentamente le domande che vi fanno durante la registrazione: se acconsentite a dare il vostro consenso su supporto durevole (la registrazione appunto), non serve contratto con conferma scritta!
- **ricordarsi ancora in linea generale**, che si può recedere in qualsiasi momento da un contratto di telefonia, spedendo raccomandata ar. all’indirizzo indicato sul contratto, trenta gg. prima (il che significa che se pagate un canone mensile, dovrete corrisponderlo per un altro mese). Attenzione ad eventuali costi di disattivazione;
- **Per quel che riguarda i contratti di ADSL,** non aderire MAI telefonicamente, ma solo per iscritto indicando precisamente la tipologia di contratto richiesta (contratto a consumo o contratto di abbonamento mensile (FLAT);
- **ricordate che nessuna società di recupero crediti** può minacciare di ricorrere alle vie legali in caso di richieste di pagamento per eventuali contestazioni che avete in atto con una società di telecomunicazioni: in questo settore infatti è obbligatorio prima un tentativo di conciliazione (info presso il CTCU).