



# LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

## Telecom: quadruplicato il costo delle chiamate da telefono fisso

Autore: Noemi Secci | 05/03/2016



*Un minuto di telefonata passa da 10 a 40 centesimi: denuncia dell'Aduc per l'indiscriminato aumento delle tariffe Telecom.*

La **Telecom** torna a battere cassa: alla compagnia telefonica non va proprio giù chi non ha un piano *a forfait* (tutto compreso), così ha di fatto **quadruplicato la tariffa** a tempo per le chiamate.

A partire dal 1 aprile 2016, difatti, il costo di ogni telefonata da **linea fissa** sarà pari a **20 centesimi al minuto**, anziché 10, con uno **scatto alla risposta** di 20 centesimi: in pratica, il primo minuto di telefonata costerà addirittura **40 centesimi**.

Questo aumento avrà effetto su circa 700.000 utenze: parliamo di cittadini che utilizzano poco il telefono, cioè di quegli **utenti di fascia bassa** ai quali deve essere assicurato il **servizio** a costi accessibili, secondo il Codice delle Comunicazioni **[1]**. Si tratta di un comportamento non nuovo alla Telecom, che già l'anno scorso era stata pesantemente multata dall'Agcom (l'autorità garante delle comunicazioni) per aver fatto forzatamente migrare dalla tariffa a consumo a quella forfettaria un enorme numero di utenti.

## La modifica delle condizioni di contratto

La Telecom ha la facoltà di modificare le **condizioni di contratto**, comprese quelle economiche: tuttavia, il Gestore è tenuto ad informare il cliente delle modifiche con almeno **30 giorni** di anticipo.

Questo, perché, entro la data di entrata in vigore delle modifiche, il cliente deve avere la possibilità di **recedere** senza il pagamento di alcuna **penalità** e senza alcun costo di **disattivazione**.

Se il recesso non viene effettuato, il contratto prosegue alle nuove condizioni.

Sulle modalità con le quali **informare** i clienti, che devono essere avvisati in modo idoneo, chiaro e ben percepibile, l'Agcom ha dato precise disposizioni **[2]**:

- in primo luogo, la comunicazione di modifica deve essere **separata** dalle altre comunicazioni commerciali, e deve avere un'**intestazione** della seguente tipologia: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO";

- nella comunicazione deve essere esplicitamente indicato il **diritto di recedere** dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali;
- il gestore deve poi affiggere appositi avvisi, al riguardo, nei propri **punti vendita**;
- infine, la comunicazione della variazione delle condizioni contrattuali deve essere indicata sulla **homepage** del sito Internet del gestore.

Ad oggi, nella homepage del portale Telecom non appare nulla: ciò vuol dire che l'ultima regola è stata sicuramente **violata**. Proprio per questo la compagnia telefonica è stata denunciata dall'Aduc all'Agcom.

## **Gli obblighi di servizio universale**

Le violazioni non si limitano alle sole modalità di comunicazione delle variazioni, ma riguardano anche la garanzia di **servizio universale** alla quale la Telecom è tenuta: la compagnia, difatti, deve garantire determinati servizi di comunicazioni elettroniche ad un determinato **livello di qualità** ed a **costi accessibili**, a prescindere dall'ubicazione geografica degli utenti.

I costi sostenuti dalla Telecom per garantire il servizio universale sono valutati ogni anno dall'Agcom: se l'Autorità rivela **oneri ingiustificati** per la compagnia, l'Agcom impone la **ripartizione** di questi costi fra tutte le imprese "concorrenti" (o meglio, tra tutte le imprese di telefonia mobile e quelle che utilizzano le reti pubbliche di comunicazione).

I problemi sono iniziati dal 2007, col rifiuto, da parte dell'Agcom, di riconoscere 32

milioni di euro quali oneri ingiustificati; da allora, la Telecom cerca di recuperare quanto possibile proprio dalle **fasce più basse**: per i suoi comportamenti illegittimi verso gli utenti, la società sia stata **multata** più volte. Tuttavia, l'eliminazione dei **vantaggi** per le fasce basse copre abbondantemente il costo delle multe, dunque la Telecom prosegue nelle sue periodiche rappsaglie.

## Che cosa può fare il consumatore

Il consumatore, purtroppo, può fare ben poco per difendersi: l'unica soluzione per evitare l'aumento delle tariffe è formalizzare il **recesso**, entro il **30 marzo 2016**, con raccomandata A/R o pec (anche in caso di passaggio ad altro operatore).

Se la Telecom dovesse comunque proseguire il contratto, o effettuasse un addebito di **penali** o costi di **disattivazione**, il consumatore dovrà contestare l'accaduto con raccomandata o pec di **messa in mora** indirizzata alla compagnia telefonica.

Nel caso in cui la comunicazione sulle modifiche contrattuali sia stata ricevuta dopo il **2 marzo 2016**, o non sia stata ricevuta affatto, occorre fare subito una segnalazione all'Agcom.

### Note

**[1]** Art.53 Codice delle Comunicazioni. **[2]** Delibera AGCOM n. 519/15/CONS.