



Lettera disdetta contratto telefonico

Autore : Redazione

Data: 13/09/2019

Contratti telefonici e disdetta: modalità, tempistiche e modello di lettera da indirizzare al gestore telefonico per richiedere l'interruzione del rapporto contrattuale.

Hai ricevuto una proposta interessante e vuoi abbandonare il tuo vecchio operatore telefonico per passare ad un altro? Hai semplicemente deciso di eliminare la linea telefonica di casa o quella mobile del cellulare? La procedura è molto semplice ma non



priva di insidie. Il tuo operatore telefonico non sarà affatto contento della tua decisione: non è escluso che cercherà di ostacolare l'effettiva cessazione del contratto. A numerosi utenti, infatti, è accaduto di aver inviato la disdetta ma di continuare a ricevere le fatture del proprio gestore telefonico.

Nulla di preoccupante: con il presente articolo ti daremo indicazioni utili su come cessare definitivamente il contratto e ti forniremo un **modello di lettera di disdetta del contratto telefonico**.

Se disdico il contratto telefonico posso andare incontro a penali?

Uno dei maggiori dubbi che potresti avere nel caso in cui decidessi di porre fine al contratto con il tuo operatore telefonico è se ti verranno addebitati dei costi a titolo di penale.

Se un tempo gli operatori telefonici erano liberi di addebitarti penali salate, spingendoti a desistere dall'interrompere il contratto, con l'entrata in vigore della legge Bersani **[1]**, la situazione è diversa. Infatti, la legge Bersani è intervenuta, tra le altre cose, sulla possibilità dell'utente di esercitare liberamente il diritto di recesso.

La norma chiarisce che i contratti di telefonia "devono prevedere la facoltà del contraente 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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" **[2]**. Con la predetta legge gli operatori telefonici non possono più limitare la facoltà del contraente di esercitare il diritto di recesso ma possono solo richiedere tutte quelle spese giustificate in forza della richiesta di cessazione.

Per «spese giustificate» devono intendersi tutte quelle inerenti agli interventi tecnici che l'operatore dovrà effettuare per staccare la linea. In ogni caso, eventuali somme per la cessazione dovranno essere ben esplicitate in contratto.

Altra importante limitazione agli operatori riguarda le tempistiche imposte per finalizzare la disdetta: non è possibile prevedere un periodo superiore a 30 giorni. Per farti un esempio: se tu invii la lettera di disdetta e l'operatore la riceve il 1 di agosto, dal 1 settembre il contratto deve risultare e considerarsi cessato.

Come si effettua la disdetta di un contratto telefonico?



Molti **operatori telefonici** inseriscono nei contratti delle modalità ben precise per **effettuare la disdetta**, indicandoti un luogo o un ufficio particolare a cui indirizzare la raccomandata o la pec e spiegandoti con precisione quali documenti devi allegare. E' molto importante, pertanto, per non andare incontro ad eccezioni da parte dell'operatore riprendere il contratto e leggere attentamente la parte relativa al recesso. Seguendo al dettaglio le indicazioni contrattuali, eviterai eccezioni inutili che prolunghino oltre misura i tempi dell'effettiva cessazione dell'utenza

In linea di massima, però, la **disdetta di un contratto d'abbonamento di telefonia**, può essere effettuata con una delle seguenti modalità:

- invio di una **raccomandata a.r.** presso l'indirizzo apposito messo a disposizione dal proprio operatore o, comunque, presso la sede legale della società di telefonia;
- invio di una pec (posta elettronica certificata) all'indirizzo del proprio operatore (la ricerca dell'indirizzo pec può essere effettuata attraverso il [sito internet](#));
- mediante **accesso al sito ufficiale** dell'operatore e previa autenticazione con le tue credenziali nel caso in cui sia presente una procedura standard e predefinita accessibile agli utenti.

E' sconsigliabile **effettuare la disdetta** telefonicamente in quanto, se dovessero sorgere controversie sull'effettiva ricezione della volontà di cessare il contratto, non avresti una prova scritta da far valere a dimostrazione delle tue ragioni.

Operatore telefonico: può emettere fatture nonostante la disdetta?

Purtroppo non è da escludere che, nonostante tu abbia seguito alla lettera i passaggi richiesti per effettuare la disdetta, il **gestore telefonico** continui a farti pervenire richieste di pagamento, ignorando la tua volontà. Le ragioni di un simile comportamento da parte degli operatori telefonici non sono chiare: forse perché non vi è stata comunicazione tra i vari uffici e, pertanto, la tua lettera di disdetta è andata perduta o forse perché fingono di ignorarla con la speranza che alcuni malcapitati paghino non conoscendo i propri diritti. Quanto sopra non dovrebbe accadere ma purtroppo è più frequente di quanto si pensi.

In casi simili, è importante sapere che i pagamenti relativi a consumi effettuati dopo 30 giorni dal ricevimento della disdetta non sono dovuti.

Se dovesse accadere anche a te, ti consigliamo di scrivere un reclamo da indirizzare



alla sede legale della società di telefonia con il quale dovrai segnalare l'addebito di somme ingiustificate ed allegare la disdetta con la relativa ricevuta di consegna a mezzo pec o raccomandata a.r.

Nel caso in cui nemmeno il **reclamo** dovesse servire, ti consigliamo di avviare il tentativo di conciliazione. Puoi farlo o attraverso Organismi di conciliazione accreditati oppure dinnanzi al Corecom. Il Corecom è un vero e proprio organo funzionale dell'**Autorità di garanzia per le telecomunicazioni** (Agcom).

Il 23 luglio 2018 è entrato in vigore un nuovo Regolamento sulle procedure di **risoluzione delle controversie** tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche [3] che, differentemente da quello precedente, ti consente di esperire il tentativo di conciliazione direttamente *online* e senza dover essere presente fisicamente all'udienza di conciliazione.

Per prima cosa dovrai effettuare una registrazione presso la piattaforma Conciliaweb. Dopo esserti registrato con i tuoi dati personali, potrai attivare la procedura ogniquale volta ne avrai bisogno. Sarà necessario inserire i dati dell'utenza, la descrizione dei fatti o del disservizio subito, allegare eventuali reclami scritti o ulteriore documentazione a sostegno delle tue ragioni, nonché effettuare le tue richieste.

In particolare, trattandosi di mancata presa in carico della disdetta, ti consigliamo di richiedere lo storno di tutto l'insoluto, considerando i consumi successivi al trentesimo giorno dopo il ricevimento della disdetta o, nel caso di addebito su conto corrente, la restituzione di tutte le somme illegittimamente prelevate.

Portabilità del numero: devo fare la disdetta?

Molto spesso la decisione di interrompere il rapporto contrattuale con una società di telefonia deriva dalla volontà di passare ad un altro operatore. In tal caso, puoi decidere se modificare il tuo numero e, pertanto, dovrai contestualmente alla stipula del nuovo contratto inviare la disdetta al precedente operatore oppure effettuare la c.d. portabilità del numero.

La **portabilità del numero** è quella procedura che ti permette di cambiare l'operatore telefonico e mantenere, però, lo stesso numero del telefono. La procedura di portabilità prevede un interscambio di informazioni tra due soggetti:

- il nuovo operatore (*recipient*);



- il vecchio operatore cedente (*donating*).

Se hai deciso di mantenere il tuo **numero di telefono**, specifica al nuovo operatore che desideri effettuare la portabilità e sarà quest'ultimo a provvedere alla comunicazione delle tue volontà al vecchio gestore. In tal caso, non sarà necessario inviare la disdetta in quanto sarà l'operatore recipient ad occuparsi di tale adempimento in modo tale da consentirti di effettuare il passaggio non modificando il tuo numero.

Modello di lettera di disdetta contratto telefonico

Se il tuo operatore telefonico non ti fornisce una procedura prestabilita e delle limitazioni particolari per l'esercizio del **diritto di recesso**, puoi tranquillamente indirizzare una lettera da spedire mediante raccomandata a.r. alla sede legale della società o inviare una pec all'indirizzo ufficiale. Potrai redigere la lettera su carta semplice.

Sebbene tu possa scriverla anche a penna, il consiglio è di utilizzare dei programmi di scrittura presenti sul tuo pc in modo tale che il contenuto sia ben leggibile.

Per quanto riguarda il **testo della disdetta**, riportiamo nell'apposito box un modello da cui puoi trarre spunto. Ricordati di inserire i tuoi dati, quelli dell'utenza o del contratto e di allegare un documento di identità in corso di validità.

Note:

[1] L. n. 40 del 2/4/2007.

[2] Art. 1 co. 3 L. n. 40 del 2.04.2007.

[3] Delibera. n. 203/18/CONS, modificata dalla delibera n. 296/18/CONS.