

Si moltiplicano i servizi digitali

Gio 20/10/2022 - 10:15

Occhio all'abbonamento!

Marco se ne sta comodamente sul divano guardando le sue serie preferite in streaming. Contemporaneamente salva sul suo servizio cloud le foto salvate sul suo cellulare e da un'occhiata alle ultime notizie sul quotidiano online a cui è abbonato. Negli ultimi anni si è molto evoluta l'offerta di servizi digitali, con sempre più servizi forniti in abbonamento, in sostituzione dei beni fisici o dell'acquisto delle licenze dei software. Un fenomeno che ormai riguarda tutti.

L'economia della sottoscrizione: di cosa si tratta

La c.d "Subscription Economy", ossia "economia della sottoscrizione" è quel fenomeno per cui vengono venduti e acquistati servizi digitali in abbonamento. Una formula che ormai spopola, specialmente tra i più giovani, ma non solo.

Gli esempi sono numerosissimi e spaziano dallo streaming di video o musica, all'abbonamento a giornali o riviste on-line, ma anche l'acquisto di software attraverso piani annuali o mensili, che permettono di avere sempre la versione più aggiornata.

Sono tutti strumenti utili per fidelizzare il consumatore, offrendogli magari alcuni vantaggi in termini di funzionalità, sconti sul prezzo o di servizi extra.

Quali sono i possibili vantaggi?

Questa modalità di acquisto indubbiamente offre alcuni vantaggi e comodità per il consumatore. In particolare può offrire un risparmio nell'acquisto di beni, il cui costo viene dilazionato nel tempo e cessa nel momento in cui il bene o servizio non serve più. Inoltre i costi, essendo generalmente fissi per ogni periodo di abbonamento (solitamente mensile) possono essere più facilmente previsti e calcolati, facilitando la gestione delle uscite.

Aiuto, troppi abbonamenti!

Gli abbonamenti e le sottoscrizioni attivabili sono davvero molte, tanto che il rischio è quello di

esagerare! Molte volte si tengono attivi servizi che non si utilizzano o che non servono più. Ognuno magari costa pochi euro, che però messi assieme possono fare la differenza nel portafoglio! Il consiglio è quello di tenere sempre sotto controllo le proprie sottoscrizioni, verificare gli addebiti spesso automatici che si ricevono e disdire i servizi non usati o di cui non si ha bisogno.

Occhio al rinnovo!

Spesso, inoltre, questi servizi prevedono un periodo di prova gratuito e/o il (successivo) rinnovo automatico dell'abbonamento. Solitamente è anche previsto un termine entro cui mandare la disdetta. È necessario quindi sempre leggere attentamente le condizioni di rinnovo e di disdetta prima di sottoscrivere il contratto di acquisto.

È bene ricordare che il fornitore non è obbligato (purtroppo) ad inviarvi una comunicazione per ricordare l'imminente scadenza e la possibilità di disdire l'abbonamento. In caso di mancata comunicazione della disdetta, il rinnovo sarà pienamente legittimo e la somma non può esservi restituita.

Attenzione: la clausola di rinnovo automatico è valida però solo se approvata specificamente, ossia con un sì oppure con una spunta ulteriore dedicata a questa specifica clausola.

Ma cosa fare se siamo incappati in problemi?

È importante tenere a mente che dal 1° gennaio 2022, in attuazione della Direttiva UE n. 770/2019 e con l'entrata in vigore del D.Lgs. n. 173/2021, sono state specificamente ampliate le garanzie legali previste per i beni e servizi digitali (anche se gratuiti e "pagati" solo la fornitura di propri dati personali per l'accesso al servizio). In caso di disservizi, si ha dunque diritto al ripristino della conformità del servizio digitale, oppure alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. In caso di problemi, potete rivolgervi gratuitamente al Centro Europeo Consumatori Italia, ai seguenti recapiti: ufficio di Bolzano tel. 0471 980939, email info@euroconsumatori.org; ufficio di Roma tel. 06 44238090, email info@ecc-netitalia.it. Oppure potete rivolgervi all'organismo di conciliazione istituito dal Centro Tutela Consumatori e Utenti dell'Alto Adige (CTCU) Conciliareonline.it, sul portale www.conciliareonline.it. Come ulteriore alternativa potete utilizzare la piattaforma ODR, un sito web interattivo istituito e gestito dalla Commissione europea. Maggiori informazioni ai link indicati.