

Modifica contrattuale unilaterale o tentativo di raggio?

Mer 19/03/2025 - 10:01

Il CTCU ricorda: le modifiche contrattuali devono essere comunicate per iscritto!

Diffidate di comunicazioni al telefono!

Nell'ultimo periodo sono in aumento i casi segnalati al CTCU da parte di consumatori vittime di potenziali raggiri da parte di operatori telefonici con metodi sempre più sofisticati. Nella fattispecie, gli utenti vengono contattati telefonicamente da parte del "proprio gestore", o da presunte associazioni consumatori e, con sempre differenti fantomatiche comunicazioni, vengono invitati a cambiare gestore. Peccato però che non si tratti né del proprio gestore, né tanto meno di un'associazione a difesa dei consumatori.

I casi segnalati sono sempre diversi e più ingegnosi, ma possiamo confermare senza ombra di dubbio che in nessun caso si è trattato di una comunicazione autentica e dunque degna di nota, ma sempre di comunicazioni effettuati da parte di terzi e con il solo scopo di invogliare l'utente finale a cambiare gestore.

Al fine di rendere più chiaro il contesto, riportiamo qui di seguito qualche esempio di telefonata.

- Nei prossimi mesi (!!!) la sua linea non funzionerà, in quanto poseremo la fibra/faremo dei lavori di manutenzione/c'è un guasto sulla linea, ecc. e pertanto si ritroverà senza servizio per almeno qualche mese;

- Tra cinque giorni/una settimana/dal prossimo mese, ecc. la sua offerta aumenterà di 10/15/20 euro al mese e pertanto può recedere dal contratto;
- Il suo gestore è stato acquisito da parte di un altro operatore e pertanto a decorrere da ora saremo noi (presunto nuovo gestore) a fornirle il servizio;
- La sua offerta è scaduta e pertanto dal prossimo rinnovo il prezzo della sua offerta aumenterà/raddoppierà e pertanto può cambiare gestore;

In gran parte dei casi segnalati, dopo aver ricevuto tale comunicazione, la chiamata viene trasferita ad un ufficio distaccato, oppure ad una inesistente associazione a difesa dei consumatori (chiaramente al solo fine di rafforzare la paventata veridicità dell'informazione) in modo tale da trovare l'offerta più vantaggiosa e migliore per le esigenze dell'utente contattato. In altri casi invece, subito dopo aver ricevuto tale comunicazione, gli utenti vengono contattati da parte di un altro operatore telefonico, il quale propone di attivare il servizio ad un costo di molto inferiore rispetto a quello prospettato con il presunto aumento. **In tal caso l'offerta è reale, ma non lo è il presunto aumento** motivo per cui non sempre avrebbe un senso cambiare offerta/gestore.

In altri casi e questi al momento ancor più sofisticati, gli utenti vengono contattati ed in prima battuta non si trovano a parlare con un operatore reale, ma bensì virtuale ed il quale chiede di indicare tramite un click il proprio gestore (es. 1 per TIM, 2 per Vodafone, 3 per WindTre, ecc.) ed in seguito, guarda caso, viene comunicato l'aumento del proprio canone. In altri casi viene invece, sempre con tale modalità (click) chiesto il grado di soddisfazione ed anche in tal caso segue poi una comunicazione (falsa) con cui accompagnare il cliente alla porta.

Occorre però chiarire in tal senso quale sia la normativa. Negli ultimi anni, le modifiche contrattuali unilaterali da parte dei gestori telefonici sono diventate un vero proprio trend. Risulta ormai quasi impossibile mantenere 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. Ma ciò è lecito? La risposta 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. Ciò è regolamentato dall'art. 98-septies decies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

Il primo 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, né 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 avvenga 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.**

Purtroppo, spesso e volentieri però si viene a conoscenza del raggio soltanto molto più tardi, ovvero soltanto quando il nostro precedente gestore ci addebita tutti i costi di recesso – 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, può succedere 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**, a non esprimere alcun consenso al telefono e a segnalare eventualmente simili casi al CTCU, al proprio gestore e alle Autorità competenti.

Chiudere simili chiamate con un cortese ma deciso “no, grazie” è senz'altro l'opzione migliore.

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