



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

---

## Contratti di telefonia conclusi al telefono?

Situazione al

08/2017

Quando siamo contattati telefonicamente per aderire ad una nuova offerta di abbonamento con un operatore telefonico dobbiamo fare molta attenzione alle domande che ci vengono fatte e alle risposte che diamo. Il Codice del Consumo disciplina molto bene le vendite a distanza ma purtroppo "i trucchi" spesso ci fanno cadere in un tunnel buio di telefonate al servizio clienti, di telefoni muti, adsl che non funzionano più, difficoltà a recedere o rientrare con il vecchio operatore, fatture con importi non dovuti: insomma uno stress inutile, tempo e denaro sprecati.

Dunque seguite attentamente i consigli sotto riportati.

### La registrazione della telefonata

Quando vi chiamano, la compagnia telefonica dovrebbe registrare la telefonata per intero (e non solo la parte relativa al vostro consenso). L'eventuale vostra accettazione all'attivazione del servizio può essere registrata su supporto durevole (ad esempio file) con il vostro consenso (in questo caso non è più necessaria la firma su contratto cartaceo).

### Le informazioni precontrattuali

Prima di attivarvi un nuovo abbonamento, la società di telefonia deve fornirvi moltissime informazioni, tra le quali:

- la denominazione dell'offerta;
- il costo totale del servizio, comprensivo delle imposte, costi di attivazione, disattivazione;
- modalità di calcolo del prezzo;
- le spese aggiuntive di spedizione o consegna.
- l'indirizzo e numero di telefono per poter contattare la società;
- le modalità di trattamento dei reclami;
- la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi;
- le condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso, nonché le informazioni di dove reperire il modulo per esercitare questo diritto e gli eventuali costi che dovrete

- sostenere per la restituzione del bene;
- informazioni sull' esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;
- a possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo (l'eventuale Organo di Conciliazione).

Tutte queste informazioni ci devono essere date con linguaggio semplice e comprensibile!

La società di telefonia che chiama il consumatore per farlo aderire ad un nuovo abbonamento deve rivelare la sua identità e l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata (prendete carta e penna e segnatevi tutto!). Se queste informazioni basilari vi vengono negate significa che è già arrivato il momento di abbassare la cornetta!

### **L'accettazione del contratto**

Quando vi contattano, il professionista dovrebbe confermare l'offerta inviandovi la proposta di contratto a cui sarete vincolati solo dopo averla sottoscritta.

**ATTENZIONE!** Come già accennato precedentemente, la conferma dell'offerta può essere data già durante la telefonata di marketing: siete voi a dover acconsentire alla registrazione del vostro consenso su supporto durevole (ad esempio un file) invece che attraverso la sottoscrizione del contratto.

Ascoltate bene le domande che vi vengono poste al telefono e se volete a tutti i costi il contratto da sottoscrivere, meglio non dare alcun consenso telefonico all'attivazione del servizio e servirsi di altri strumenti (ad esempio la stipula del contratto attraverso il sito internet della Società).

La Società dovrebbe fornirvi poi la conferma del contratto concluso al telefono al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio a meno che, durante la telefonata, non abbiate dato il consenso all'attivazione del servizio prima dell'invio delle informazioni e dei giorni previsti per il diritto di recesso.

### **Il diritto di recesso: quando si cambia idea ...**

Qui vengono le note dolenti ... in teoria avete 14 giorni per recedere dalla consegna del bene o dall'attivazione del servizio, inviando una comunicazione che non deve essere per forza raccomandata (anche se, per ora consigliamo di continuare ad inviarla, finché le società di telefonia non metteranno a disposizione numeri di fax o indirizzi e-mail di cui si abbia la certezza che le missive arrivino nelle mani giuste). Le Società devono mettere a disposizione un modulo, ma qualsiasi frase che comunichi la vostra volontà di recedere senza alcuna motivazione, scritta a mano, andrà sempre bene.

**ATTENZIONE!** Se durante la registrazione avete dato il vostro consenso ad attivare il servizio prima che siano trascorsi i 14 giorni dovrete pagare il servizio di cui avete usufruito fino a qual momento! E il recesso porterà con sé molte difficoltà.

Il problema, infatti, nasce nel momento in cui volete rientrare con il vecchio operatore: se siete stati attivati, oltre che avvalervi di questo diritto, dovrete chiedere anche il "codice di migrazione" al nuovo

operatore comunicandolo al vecchio: il passaggio potrebbe durare diversi giorni o settimane. L'esperienza ci dice che correte il serio rischio che la società di telefonia vi faccia pagare costi di disattivazione non dovuti e il servizio (o eventuali abbonamenti) per tutto il periodo in cui siete collegati alla loro rete.

**Il nostro consiglio:** non date mai il consenso all'attivazione del servizio prima che siano trascorsi i 14 giorni di cui avete diritto per recedere, vi risparmierete un sacco di "grane"!

Ricordatevi che, se il servizio scelto prevede la consegna di beni (in comodato ad esempio), questi andranno restituiti entro 14 gg. calcolati dal giorno in cui avete inviato la lettera di recesso.

### **Concludendo ...**

Dare il consenso telefonico all'attivazione di un servizio può dar luogo a molte difficoltà. In linea di massima é sempre meglio scegliere prima il contratto che meglio si confà alle nostre esigenze e poi attivarlo attraverso la rete o il servizio clienti della società prescelta.