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

# Il costo per chiamare un numero di un servizio clienti non deve superare la tariffa base

Ven 17/03/2017 - 11:10

**Corte di Giustizia UE vieta l'utilizzo dei numeri a pagamento**

Sono molti i consumatori che segnalano i costi esorbitanti che sono purtroppo costretti a sostenere nel tentativo di risolvere i problemi nei confronti di aziende che operano soprattutto online, utilizzando il numero di assistenza telefonica indicato sul loro sito internet.

Chiedere un maggior costo rispetto alla telefonata base quando si chiama un numero di contatto a pagamento (ad es. nel caso in cui un consumatore abbia la necessità di presentare un reclamo nei confronti di un professionista o semplicemente di ottenere informazioni sul diritto di recesso sulla garanzia o sul servizio post vendita) è vietato dall'art. 64 del Codice del Consumo.

Lo ha ribadito anche la Corte di Giustizia UE in una recente sentenza del 2 marzo scorso (C-568/15): qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa base quando contatta il professionista. La tariffa base imposta dall'operatore telefonico corrisponde al costo di una chiamata verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare standard.

Tale divieto, precisa la Corte, ha lo scopo di evitare che i consumatori siano dissuasi dall’utilizzare la linea telefonica di assistenza per ottenere informazioni relative al contratto o far valere i loro diritti riguardo, in particolare alla garanzia o al recesso, a causa del costo eccessivo della telefonata.

Invitiamo i consumatori che hanno dovuto sostenere dei costi per far valere un proprio diritto a contattare lo Sportello del CTCU con il dettaglio delle chiamate effettuate.

Per informazioni: Centro Tutela Consumatori Utenti - Via Dodiciville 2 - 39100 Bolzano - Tel. 0471 975597 – info@centroconsumatori.it