

AGCOM: taglio dei maxi costi di recesso per gli operatori

Addio mega stangata finale con cui gli operatori telefonici amavano "punire" gli utenti che li abbandonavano prima della scadenza ufficiale del contratto (24 mesi), su rete fissa o mobile. Alla fine hanno ceduto e si stanno adeguando alle regole Agcom sui tagli di costi di disdetta (in vigore in realtà già da gennaio, ma finora da loro disattese). Complice il fatto di aver perso al Consiglio di Stato, al quale si erano rivolti contro quelle stesse regole.

Non tutti ancora, in realtà, descrivono le nuove regole sui propri siti, ma a quanto risulta sono ormai disposti a rispettarle (anche se per ora "non ufficialmente", poiché sono ancora da sistemare alcuni dettagli nell'adeguamento, ora discussi con Agcom). E attenzione: i tagli valgono per tutti coloro che hanno fatto disdetta da gennaio in poi. A maggior ragione conviene agli utenti informarsi sui nuovi diritti, quindi, per farli valere presso l'operatore (dato che probabilmente non verrà da questo informato, almeno per ora).

Sono tre le principali novità e solo la prima risulta riportata già sui siti di tutti gli operatori.

Eccole: è stato ridotto il costo base della disdetta su rete fissa (quello che si applica in ogni caso); in caso di recesso anticipato da un'offerta promozionale (prima della scadenza del contratto, a 24 mesi) gli operatori rinunciano a chiedere la restituzione di tutti gli sconti fatti e ad addebitare in un colpo solo tutte le rate residue per eventuali prodotti inclusi (smartphone o modem).

Restituzione degli sconti

La restituzione degli sconti era davvero un brutto colpo per gli utenti (da tempo contestato da tutte le associazioni dei consumatori); per altro nemmeno tanto descritto con chiarezza sui siti o nei negozi dei gestori.

Funzionava così: ipotizziamo che un'offerta di rete fissa-banda larga ha un prezzo ufficiale di 30 euro e scontato per un anno a 20 euro (arrotondiamo per comodità), gli operatori chiedevano - a chi disdiceva prima di 24 mesi - ben 120 euro. Pari a quei dieci euro di sconto moltiplicato per 12 mesi. Una pratica che però violava le norme (già il disegno di legge concorrenza di due anni fa), ma gli operatori hanno continuato ad applicarla indisturbati finora. Adesso la formula cambia: l'utente deve restituire una media tra il costo ufficiale dell'offerta e quello scontato (quindi 5 euro al mese, invece di 10). Dal secondo anno, inoltre, quando comincia a pagare il prezzo ufficiale (30 euro nell'esempio), questo importo cala della stessa cifra (5 euro al mese). Fino ad azzerarsi, quindi, per chi disdice l'ultimo mese (invece finora gli operatori chiedevano sempre i famosi 120 euro, anche a chi disdiceva con solo un giorno di anticipo, magari per essersi sbagliato nel calcolo della durata contrattuale).

Maxi rata finale

Altro brutto colpo - e forte deterrente al cambio operatore, a quanto valutato da Agcom con le nuove regole - era l'obbligo a pagare d'un colpo (sempre in caso di disdetta anticipata) tutte le rate residue di uno smartphone o di un modem incluso nel contratto. Si può arrivare così ad alcune centinaia di euro, da pagare sull'unghia all'operatore. Il diritto a continuare con rate mensili era garantito solo se l'utente disdiceva rifiutando una modifica unilaterale del contratto da parte dell'operatore.

Adesso vale sempre, per chi ha disdetto da gennaio in poi, garantiscono da

Agcom (anche se alcuni operatori continuano a scrivere sui siti che vanno pagate tutte le rate residue assieme, mentre altri - Vodafone per primo - hanno cambiato le clausole nei giorni scorsi).

Certo, in questa fase, ci possono essere casi di utenti a cui gli operatori hanno già chiesto un super costo di disdetta, in contrasto con le attuali regole. Adesso - se hanno fatto richiesta da gennaio in poi - possono reclamare con il proprio gestore e chiedere l'applicazione dei nuovi principi. Al limite, anche avviare una procedura di conciliazione gratuita (presso il Corecom o un'associazione dei consumatori), dove vedere riconosciuti i propri diritti.