



Giovedì 16/07/2015

Telecom e il passaggio automatico ai nuovi contratti "Tutto voce", "Voce" e "Tutto": ancora tempo per recedere senza spese

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

C'è tempo fino al 15 Agosto 2015 per recedere senza spese dai contratti Telecom "Tutto voce", "Voce" e "Tutto", attivati lo scorso Maggio al posto di quelli esistenti sulle linee fisse residenziali (linee telefoniche "di casa").

Lo comunica la Telecom sul proprio sito e in allegato alle bollette del mese di Maggio, emesse i primi di Giugno 2015, dopo la diffida dell'AGCOM, l'Autorità garante per le telecomunicazioni emanata a seguito della manovra che ha interessato circa 5,2 milioni di utenti.

Rivediamo la vicenda nei particolari.

Com'è noto a tutti gli abbonati Telecom, dal 1 Maggio questo gestore ha modificato i contratti in essere sulle linee fisse residenziali, ad eccezione delle offerte "a pacchetto" (linea di casa+ADSL e altro) che rimangono invariate.

Non solo non sono più attive le varie offerte particolari (1) ma non esiste più il classico contratto base del servizio universale a canone fisso (18,54 euro) + telefonate fatturate a consumo, sostituito da un contratto flat con un costo fisso mensile che comprende il vecchio canone e chiamate illimitate a fissi e cellulari, denominato "Tutto voce" con addebito di un fisso mensile di 29 euro.

Questo contratto si affianca ad altri due ("Voce" e "Tutto") che coinvolgono un numero minore di utenti perché relativi a contratti base non utilizzati da Ottobre a Dicembre 2014 (il primo, con un fisso di 19 euro al mese e chiamate a consumo) e a contratti dove era attiva una connessione internet adsl flat (il secondo, con un fisso di 44,90 euro al mese, chiamate illimitate verso fissi e cellulari e connessione ADSL illimitata).

Il passaggio è avvenuto un pò in sordina, con inserimento nelle bollette di Febbraio e Marzo di una comunicazione (tra le pagine della bolletta) contenente informazioni sull'unificazione nell'unico marchio TIM della telefonia mobile e fissa, sulla nuova offerta attiva da Maggio e su quelle opzionali aggiungibili, sulla nuova fatturazione mensile al posto della bimestrale e sulle modalità per recedere senza spese (entro il 31/5/2015) in caso di mancata accettazione delle modifiche.

In merito è intervenuta l'Autorità garante per le telecomunicazioni che ha rilevato l'inadeguatezza di tali comunicazioni rispetto alle normative (art.70/71 del Codice delle comunicazioni elettroniche), riguardo la mancanza della dicitura "Variazione delle condizioni economiche e contrattuali" e in generale la scarsa chiarezza, ottenendo che la Telecom promettesse di ripetere la comunicazione e allungasse il termine per recedere senza spese (2).

In un comunicato pubblicato sul sito Telecom e nelle fatture emesse a Giugno (3), infatti, appare un riepilogo delle novità titolato in modo corretto ("Variazione delle condizioni"...) e viene fissato al 15/8/2015 il nuovo termine per recedere senza spese con comunicazione scritta (raccomandata a/r non obbligatoria ma consigliata).

E' stato inoltre fissato a fine Ottobre 2015 il termine entro cui gli utenti a cui è stato attivato "Tutto voce" possono passare a "Voce" (19 euro al mese + chiamate a consumo), evidentemente l'offerta più simile alle condizioni contrattuali base applicate fino a Maggio e quella che conviene di più a chi effettua poche chiamate.

Bene. Ma a nostro avviso ancora non basta.

La maggior parte degli utenti coinvolti dalla "rivoluzione" fruisce del servizio base-universale che Telecom è incaricata a fornire secondo una convenzione con lo Stato italiano, garantendo ad un prezzo definito dalla legge "accessibile" l'uso del servizio telefonico nazionale ed internazionale e una connessione dati che consenta un accesso efficace a internet.



Ebbene, l'AGCOM, nella diffida già detta, fa il punto e osserva che per gli utenti del servizio base-universale titolari, prima di Maggio, di una linea con attivo solo il servizio base telefonico (e dati) con tariffa a consumo senza altre offerte particolari (1) la modifica altera l'oggetto del contratto stabilito dalla legge costringendo l'utente a pagare un servizio ulteriore. Ne deriva pertanto che per tali utenti NON è sufficiente una comunicazione con diritto di recedere senza spese MA è necessario l'ottenimento di un consenso espresso.

L'Autorità conclude osservando che la manovra non è quindi conforme alla legge e diffida Telecom al rispetto della stessa. Considerando che ad oggi, dopo tre mesi dall'emanazione di tale diffida, non risulta che i consensi espressi vengano richiesti, ci uniamo al sollecito dell'AGCOM augurandoci che intervenga nuovamente. Per tutti coloro che fossero direttamente interessati è opportuno, quindi, fare una propria personale segnalazione (4).

(1) "Teleconomy 24", "Teleconomy No Stop", "Teleconomy Quando Vuoi", "Teleconomy No Problem", "Teleconomy Relax", "Hellò Forfait", "Teleconomy 1cent", "Teleconomy Zero-Zero", "Teleconomy Dove Vuoi", "No Problem DueInUno", "Teleconomy Famiglia", "Voce Zero", "Telecom Zero", "ChiamaMobile", "Chiama TIM", "Alice Voce Mobile" e "Alice Voce Mobile Plus".

(2) Delibera AGCOM n.169/15/CONS del 20/4/2015

(3) <http://www.telecomitalia.it/node/2358>

(4) Denunce al Garante AGCOM: <http://www.agcom.it/299>

di Rita Sabelli

Fonte: www.aduc.it