

22 settembre 2017 11:31

Tlc, modifiche unilaterali contratti: l'addebito dei costi di recesso è illecito. Come denunciare e farsi valere

di [Pietro Moretti](#)



Sono illeciti i costi di recesso dell'utente a seguito di modifica unilaterale del contratto da parte dei gestori telefonici. Eppure, forse non appagati dalla frequenza con cui variano a proprio piacimento i contratti in essere con gli utenti, i principali operatori tlc applicano pure i costi di recesso a coloro che cambiano gestore.

I fornitori dei servizi di telecomunicazioni hanno un privilegio che non è concesso a nessun altro business: possono cambiare le tariffe e le condizioni contrattuali quando vogliono, senza doverne giustificare il motivo. Se infatti per ogni altro operatore economico è necessario un "giustificato motivo" contrattualmente indicato per poter variare unilateralmente il contratto, le compagnie tlc possono farlo a proprio insindacabile giudizio, per gentile concessione del legislatore italiano in sede di recepimento della normativa europea.(1) L'unico limite previsto dal [Codice delle comunicazioni elettroniche](#) è il divieto di applicare costi di recesso a coloro che comunicano di non voler accettare le modifiche imposte dal gestore.

Nonostante ciò, riceviamo centinaia di segnalazioni di utenti che, avendo cambiato operatore o avendo esercitato il recesso a seguito di modifica unilaterale del contratto, si ritrovano addebitati nelle bollette finali i costi di recesso. Spesso, questi utenti sono costretti ad avviare un lungo contenzioso o, ancor più spesso, a subire il sopruso. Ebbene, chi si ritrova questi addebiti, per prima cosa faccia una denuncia allo Sportello dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (<http://www.agcm.it>), affinché queste pratiche scorrette e illecite vengano sanzionate. Sarà necessario anche contestare tali addebiti, dapprima inviando un reclamo scritto al gestore in cui si intima lo storno di qualsivoglia costo di recesso. Se il gestore non risponde in modo soddisfacente (il che accade spesso), sarà necessario attivare una [conciliazione gratuita presso il Corecom della propria Regione](#), richiedendo anche gli indennizzi per mancata gestione del reclamo: [link](#) . Se neanche la conciliazione ha esito positivo, ci si potrà nuovamente rivolgere al Corecom o all'Agcom per ottenere la definizione gratuita della controversia.

Note:

(1) Il [Codice del Consumo](#) (lettera m, comma 2 dell'art. 33) dichiara la vessatorietà di quelle clausole che consentono di modificare unilateralmente il "contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso". Ma il [Codice delle comunicazioni elettroniche](#) (comma 4 dell'art. 70), legge speciale che prevale sul Codice del consumo in materia di contratti telefonici, si limita a sancire il diritto dell'utente "di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione".