

Un altro problema ricorrente è quello inerente la disdetta del contratto. Dovete sapere che, nel caso in cui il consumatore desidera disdire un contratto, è necessario inviare la richiesta tramite raccomandata A/R all'indirizzo riportato sulla prima pagina delle fatture e considerare che gli operatori telefonici possono richiedere al consumatore un costo di 70 euro a titolo di costi amministrativi di chiusura del contratto.

Purtroppo capita spesso che, anche se si esegue correttamente la procedura di disdetta, la società continui ad inviare fatture per periodi successivi (come se non avesse ricevuto la disdetta). In questo caso è necessario reclamare tempestivamente, tramite raccomandata A/R, chiedendo la lavorazione della richiesta di disdetta, lo storno delle fatture emesse e in corso di emissione e la chiusura della posizione amministrativa ancora aperta senza oneri o costi. In considerazione del ritardo sarà anche possibile chiedere un indennizzo.



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI  
COMITATO REGIONALE EMILIA ROMAGNA

### Contact Us

PViale XII Giugno, 15  
40124 Bologna (BO)

Tel e Fax: 051 331087

Email: [info@consumatori-emiliaromagna.it](mailto:info@consumatori-emiliaromagna.it)

giorni e orari di apertura:  
lunedì dalle 9.30 alle 15.30  
martedì dalle 8.00 alle 14.00  
giovedì dalle 9.00 alle 15.00

[www.consumatori-emiliaromagna.it](http://www.consumatori-emiliaromagna.it)

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. D.M. 10/08/2020"



# Le bollette telefoniche



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI  
COMITATO REGIONALE EMILIA ROMAGNA

Secondo i dati registrati allo sportello di ascolto dedicato alla cittadinanza, siamo in grado di stabilire i reclami più ricorrenti che riguardano la maggior parte dei consumatori. In questo opuscolo troverete, quindi, elencate le problematiche più frequenti e tutte le informazioni per poterle gestire al meglio.

Partiamo dalle fastidiose richieste di pagamento delle tristemente note penali per recesso anticipato: gli operatori telefonici, in caso di chiusura del contratto (talune volte anche in caso di migrazione), possono chiedere una somma di circa 70 € oltre al prezzo per il servizio usufruito negli ultimi 30 giorni antecedenti la disdetta. Questo è quello stabiliscono le norme di settore!

Nel caso in cui l'azienda abbia applicato vere e proprie penali per recesso (anticipato) è necessario verificare se previste nelle condizioni generali di contratto. Se non previste nel contratto di servizio queste somme non sono dovute e il consumatore dovrà contestarle attraverso l'invio di reclamo scritto (raccomandata A/R o PEC). Decorsi 30 giorni dall'invio, in caso di mancata risposta o risposta non soddisfacente da parte dell'operatore, si può attivare una conciliazione grazie all'aiuto dei nostri esperti [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

Qualora invece dette penali siano previste all'interno del contratto è comunque consigliabile contattare i nostri sportelli per verificare se sono effettivamente dovute. Passando, invece, ad un altro caso ricorrente scopriamo che molti consumatori ci scrivono lamentando di aver stipulato un contratto in cui viene garantita una certa velocità di navigazione che però, nei fatti, non è poi concretamente assicurata. In questo caso è necessario effettuare un controllo certificato sulla velocità di connessione: per questo l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ha realizzato uno strumento, Nemesys, un software, scaricabile sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) studiato per analizzare e certificare la velocità della nostra linea. Si tratta, appunto di uno strumento certificato da AGCOM, questo vuol dire che la valutazione finale che stabilisce la velocità di connessione, non è discutibile quindi prova in modo incontestabile, la velocità effettiva della rete.

Si tratta di uno strumento utile anche perché di fatto la cosiddetta "velocità di rete" (che altro non è che la velocità di trasmissione dei dati) è un qualcosa di intangibile quindi in Nemesys è estremamente efficace anche perché ha come obiettivo quello di rendere chiaro un aspetto del contratto che non può essere verificato prima della sottoscrizione del contratto telefonico e di internet.

Anche i rimedi per il consumatore sono estremamente efficaci, infatti, in caso di velocità più bassa rispetto a quella pubblicizzata dal gestore telefonico, il consumatore potrà formalizzare un reclamo tramite raccomandata A/R (o PEC) per richiedere il rimborso forfettario della tariffa applicata. È bene ricordare che, in questo caso, qualora, invece, il consumatore decidesse a seguito del disservizio di recedere dal contratto (o di passare ad altro operatore - migrazione) non potranno essere applicate le penali anche se previste dal contratto. Come nel caso precedente, decorsi 30 giorni, in caso di mancata risposta al reclamo ovvero in caso di risposta non soddisfacente, sarà possibile attivare una procedura di conciliazione.



Sempre seguendo l'ordine dei reclami più frequenti, passiamo al problema legato alla attivazione di servizi non richiesti che si manifesta tutte le volte che riscontriamo nella bolletta telefonica e di internet la fatturazione di un servizio non autorizzato o mai accettato dal consumatore.

In questo caso la prima cosa da fare è inviare un reclamo scritto (sempre con raccomandata A/R) disattivare il servizio, lo storno delle somme indebitamente fatturate e il rimborso quanto pagato. Inoltre, per evitare il distacco della linea, è consigliabile pagare la bolletta al netto dei costi oggetto di contestazione E inviare comunque il reclamo scritto per contestare gli importi sconosciuti. Decorsi 30 giorni, in caso di mancata risposta ovvero in caso di risposta non soddisfacente, i nostri esperti sono a disposizione degli iscritti per attivare una conciliazione paritetica. Con specifico riguardo all'utenza telefonica c'è anche il caso di doppia fatturazione. Il caso che più frequentemente che dà luogo a doppia fatturazione e la portabilità ad altro numero telefonico. Per questi servizi capita spesso che il "servizio voce" passa correttamente al nuovo operatore mentre l'ADSL resta "agganciato" al contratto con il vecchio operatore vecchio. Da qui la doppia fatturazione che danneggia il consumatore.

Sebbene qualche operatore cerchi di imputare il disservizio all'utente, generalmente il problema non è causato dal consumatore (che ha come unico adempimento la comunicazione del codice di migrazione) ma dalla cattiva gestione delle varie fasi del passaggio.

Ecco allora che per la doppia fatturazione è consigliabile inviare un formale reclamo tramite raccomandata A/R ad entrambe le società (il vecchio e il nuovo fornitore) e decorsi 30 giorni, in caso di mancata risposta o in caso di risposta non soddisfacente, sarà possibile attivare una procedura di conciliazione.