

## **ARTICOLO DI PUNTOSICURO**

**Anno 9 - numero 1758 di venerdì 20 luglio 2007**

# **Linee guida a tutela dei consumatori in materia di telecomunicazioni**

*Trasferibilità del credito residuo, tutele in caso di recesso. Il documento dell'Autorità per le garanzie delle comunicazioni.*

Pubblicità

Chiarezza nei contratti di adesione a servizi di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, riconoscimento del credito residuo e sua trasferibilità.

Sono questi alcuni dei punti della Legge Bersani (Legge 40/2007) sui quali la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) ha ritenuto opportuni fornire chiarimenti con le Linee guida esplicative.

Relativamente al cosiddetto "credito residuo", la legge prevede che gli operatori non possano stabilire un limite temporale massimo per l'utilizzo del traffico o del servizio acquistati.

Le linee guida confermano inequivocabilmente il diritto degli utenti alla restituzione del credito residuo e alla sua trasferibilità in caso di passaggio ad altro operatore con portabilità del numero telefonico.

La legge prevede che: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

Gli Uffici dell'Agcom chiederanno agli operatori di dimostrare dettagliatamente che le spese per il recesso e per il trasferimento, ove sussistenti, siano riconducibili esclusivamente ad attività strettamente necessarie per l'attuazione della richiesta inoltrata dall'utente.

Tali spese devono essere poi indicate chiaramente nei "contratti per adesione" stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche.

Maggiore chiarezza è chiesta infatti per tali contratti, ad esempio, dalla semplice lettura del contratto **l'utente deve poter conoscere:**

- **la facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze di telecomunicazioni**, così da avere piena ed effettiva consapevolezza della tutela normativa riconosciutagli. L'esercizio di tali facoltà è "senza vincoli temporali", quindi esse possono essere esercitate in ogni momento (salvo l'obbligo di preavviso, non superiore a 30 giorni).

- **il lasso temporale** (di massimo 30 giorni) che intercorre tra l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza di telecomunicazioni ed il compimento da parte dell'operatore di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione delle relative richieste, così da poter valutare sotto ogni profilo l'opportunità di esercitarle.

- **le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento**, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori.

Pubblicità

Ultimo aggiornamento in Banca Dati (riservato agli abbonati):

Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

---

[\*\*www.puntosicuro.it\*\*](http://www.puntosicuro.it)