

# *L'informa Consumatori*

## *Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino*

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche  
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche*

## **Diritto di recesso**

Recedere da un contratto è facoltà legittima di ogni consumatore. Ciascuno di noi può decidere, in tutta libertà, di depositare i propri risparmi presso un altro istituto bancario, cambiare compagnia assicurativa o, più semplicemente, cambiare gestore telefonico; tutto questo è possibile senza incorrere in spese aggiuntive o in lungaggini burocratiche. Basta solo rispettare le norme riguardanti i termini di preavviso di disdetta, diversi a seconda della tipologia di contratto, e le modalità attraverso cui far valere il proprio diritto di recesso.

Questa prassi, ormai sempre più diffusa, anche grazie alla vastità dell'offerta presente in ogni settore, ed è stata ulteriormente consolidata, dal punto di vista normativo, dalla cosiddetta "legge Bersani", la legge n.40 del 2007, che ha fatto sì che l'Italia si attestasse al secondo posto in Europa nella graduatoria concernente il tasso di abbandono o cambiamento nei contratti. Intensa e forte è l'attività, in tale ambito, dell'Antitrust, che, nel biennio 2007/2008, ha stabilito sanzioni per oltre 12 milioni di euro per pratiche commerciali scorrette.

Non è raro, infatti, il caso in cui il consumatore sia poco informato sui propri diritti o il caso in cui le società pongano in essere strategie di retention che rendano meno fluido e sintetico il procedimento, ponendo a carico del consumatore spese aggiuntive e del tutto ingiustificate, ponendo così dei seri ostacoli all'esercizio del diritto di recesso.

### ***Come estinguere un conto corrente bancario***

Estinguere un conto corrente bancario è possibile. È necessario, però, verificare che il conto non sia "in rosso", che non presenti, cioè, degli ammanchi. È necessario, inoltre, che non vi siano operazioni in corso, quali, ad esempio, accrediti di stipendio, pagamenti attivati con carte di credito o assegni bancari. Tale diritto si esercita inviando una richiesta scritta alla propria banca (meglio se con raccomandata a/r), e riconsegnando presso lo stesso istituto il libretto degli assegni in suo possesso, il bancomat e le eventuali carte di credito collegate al conto.

Il comma 2 dell'art10 del DI 223/2006 convertito con la legge 246/2006 precisa che "in ogni caso, nei contratti di durata, il cliente ha sempre la facoltà di recedere dal contratto senza penalità e spese di chiusura". Tale disposizione, però, non vuol dire che la chiusura del conto avviene a costo zero. Sono a carico del correntista, infatti, le spese di tenuta conto da calcolare dal primo giorno dell'anno fino al giorno dell'avvenuta richiesta di chiusura, nonché le spese inerenti all'invio dell'ultimo estratto conto. Infine, i tempi di chiusura del conto differiscono da caso a caso, a seconda delle operazioni ancora in corso sul conto.

## **Svincolarsi dalla carta di credito**

Quando si decide di recedere da un contratto che regola l'utilizzo di una carta di credito o prepagata bisogna fare attenzione a non perdere la parte di quota di iscrizione/gestione annua che normalmente si paga all'inizio dell'anno e che, molto spesso, non viene stornata qualora si decida di svincolarsi da tale contratto.

Il consumatore che intende esercitare il proprio diritto di recesso deve inviare una comunicazione scritta all'istituto di credito che ha emesso la carta a cui deve fare seguito la consegna fisica dalla stessa tagliata a metà e accompagnata da un documento di riconoscimento in corso di validità.

Caso particolare è quello di Cartasì che prevede un preavviso di almeno due mesi dalla data di rinnovo annuale.

Tale operazione non richiede costi aggiuntivi per carte di credito e bancomat.

Non vi sono penali neppure per le procedure di estinzione delle carte revolving, carte di credito al consumo, differenti dalle carte di credito perché sui pagamenti effettuati tramite il loro utilizzo si pagano interessi che raggiungono anche il 20% annuo.

Per quanto concerne invece le carte prepagate, che ne comportano l'utilizzo solo a fronte di ricariche effettuate in anticipo, il consumatore che decide di non voler più usufruire di tale servizio dovrà pagare 2 euro come costi di estinzione del rapporto, ma gli saranno ovviamente garantiti i rimborsi delle ricariche in precedenza effettuate.

CARTE DI PAGAMENTO	TERMINI PREAVVISO	MODALITA'	ONERI	EFFETTI
AMERICAN EXPRESS	Nessuno	Comunicazione scritta + riconsegna carta invalidata	Nessuno	No storno costo annuale utilizzo
POSTEPAY	Nessuno	Riconsegna carta invalidata	2 euro	Rimborso del residuo
CARTASI'	Almeno 2 mesi di preavviso	Comunicazione scritta a Cartasì	Nessuno tranne in caso di ritardo nel preavviso	Interruzione pagamenti continuativi
CARTASI' (emesse dalle banche)	Almeno 2 mesi di preavviso	Comunicazione scritta a Cartasì o banca emittente	Nessuno tranne in caso di ritardo nel preavviso	Interruzione pagamenti continuativi

## **Cambio polizza assicurativa**

I contratti di assicurazione prevedono, in genere, la tacita proroga, cioè il rinnovo automatico della copertura in mancanza di un'espressa comunicazione, da parte di entrambi i contraenti, di voler porre fine a tale contratto. I termini entro i quali tale comunicazione deve avvenire variano a seconda dei rami assicurativi e in base a precise situazioni.

Per i rami danni, la legge 40/07 aveva introdotto la facoltà, per il contraente, di recedere ad ogni scadenza annuale con un preavviso di 60 giorni e senza oneri per le polizze pluriennali; per i contratti conclusi prima di tale data la legge 99/09 all'art.21 commi 3 e 4 prevede la possibilità di stipulare contratti di durata pluriennale a condizione che venga riconosciuta all'assicurato "una riduzione del premio rispetto a quello previsto per la stessa copertura dal contratto annuale".

Perciò se il contratto supera i cinque anni, l'assicurato può disdirlo, decorsi i cinque anni, con un preavviso di 60 giorni e con effetto dalla fine dell'anno in corso. Tali contratti sono, quindi, rescindibili al termine del quinto anno e a fronte di uno sconto.

Altro caso è quello derivante dal verificarsi un sinistro. In tal caso si riconosce sia all'assicurato che all'assicuratore la facoltà di recesso con preavviso di 30 giorni da realizzarsi tramite raccomandata a/r. Se il recesso è esercitato dall'assicuratore, spetta all'assicurato il rimborso della parte del premio, al netto dell'imposta, relativo al periodo di copertura restante.

Per le RCA, invece, trattandosi di polizze obbligatorie, il diritto di recesso è regolato dall'art.172 del codice delle assicurazioni private, e prevede che la richiesta di recesso avvenga tramite mezzo fax o raccomandata entro 15 giorni prima della data di scadenza del contratto. Non è previsto alcun termine utile nel caso in cui l'assicuratore imponga un aumento del premio della polizza superiore al tasso programmato di inflazione. In tal caso la richiesta deve pervenire alla controparte semplicemente tramite raccomandata a/r o tramite fax o, ancor più semplicemente, consegnata a mano alla sede della società di assicurazione o all'intermediario presso il quale si è stipulata la polizza. La copertura cesserà alla data di scadenza del contratto. A tali norme sono previste deroghe, ma solo se maggiormente favorevoli per l'assicurato.

Da un contratto istitutivo di una polizza vita, di durata superiore ai sei mesi, si può recedere entro 30 giorni dal momento in cui l'assicurato viene a conoscenza della conclusione del contratto. L'impresa assicuratrice, a sua volta, dovrà rimborsare all'assicurato, nel termine di 30 giorni da tale comunicazione, il premio pagato al netto della parte relativa all'arco temporale in cui la polizza è stata prestata. All'assicuratore spettano le spese inerenti all'emissione del contratto, ma solo se espressamente menzionate nel contratto.

ASSICURAZIONI	TERMINI PREAVVISO	MODALITA'	EFFETTI	ONERI
RAMI DANNI (ANNUALI)	Previsti dal contratto	Raccomandata a/r	Premio pagato fino a scadenza	Costo raccomandata
RAMI DANNI (PLURIENNALI)	Scadenza prevista dal contratto dopo 5 anni 60 giorni dalla scadenza annuale	Raccomandata a/r	Pagamento premio annualità in corso	Costo raccomandata
RAMI DANNI (SINISTRI)	30 giorni dopo la definizione o il rifiuto indennizzo	Raccomandata a/r	Pagamento annualità in corso	Costo raccomandata
RC AUTO	15 giorni prima della scadenza	Raccomandata a/r	Pagamento premio annualità in corso	Costo raccomandata
RC AUTO(PREMIO OLTRE INFLAZIONE)	Fino a scadenza	Raccomandata a/r o fax o consegna a mano	Premio annualità in scadenza pagato	Costo raccomandata
POLIZZE VITA	Entro 30 giorni dalla stipula	Raccomandata a/r	Rimborso del premio pagato al netto del periodo coperto	Costo raccomandata + spese emissione contratto

## ***Lo stop alla paytv e alle compagnie telefoniche***

Il diritto di recedere da un contratto senza oneri aggiuntivi, se non debitamente giustificati, o vincoli temporali si applica anche ai contratti di telefonia e tv a pagamento.

Il preavviso massimo è di 30 giorni, sia che il consumatore decida di cessare definitivamente l'utenza sia che desideri "passare" ad altro gestore.

A tutelare ulteriormente il consumatore è intervenuta l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che ha la responsabilità di vigilare e, nel caso in cui dovessero riscontrarsi delle anomalie, sanzionare gli operatori del settore.

Le norme applicabili a tale tipologia contrattuale sono riconducibili a quelle vigenti in materia di contratti stipulati al di fuori dai locali commerciali o a distanza; decisione, questa, derivante dal fatto che spesso tali contratti sono conclusi molto spesso a mezzo telefonico.

L'Agcom ha stabilito che al consumatore spetta la possibilità di esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento si verifichi l'impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del contratto. Si stabilisce, altresì, che ne deve essere data comunicazione al gestore tramite raccomandata a/r o telegramma o fax o posta elettronica a condizione che, per quanto concerne questi ultimi, l'avvenuta comunicazione sia confermata mediante raccomandata con avviso di ricevimento entro le successive 48 ore.

Caso particolare è quello attinente al canone RAI. Trattasi questo di un'imposta strettamente connessa al possesso di un apparecchio radiotelevisivo. Pertanto solo in determinati casi è possibile recedere e cioè qualora l'utente si liberi per sua o altrui volontà (ad es. li getti via o subisca un furto) o ceda tutti gli apparecchi radiotelevisivi in suo possesso o l'utente decida di non usufruire dei canali Rai e quindi si proceda al suggellamento degli stessi.

Nel primo caso, qualora il consumatore decida di cedere i propri apparecchi, è tenuto a darne comunicazione fornendo anche le generalità e l'indirizzo di colui al quale ha ceduto gli apparecchi, qualora se ne liberi è tenuto a dare dimostrazione di quanto dichiarato.

In ogni caso la comunicazione deve essere inviata all'agenzia delle Entrate (SAT- ufficio Torino 1, casella postale 22, 10121 Torino).

## *Tempi e modi di disdetta delle utenze più diffuse*

### **TELEFONIA FISSA**

<b><i>Fornitore</i></b>	<b><i>Preavviso</i></b>	<b><i>Modalità</i></b>	<b><i>Effetti</i></b>	<b><i>Oneri</i></b>
FASTWEB	30 giorni	Raccomandata a/r	49 euro contributo disattivazione	Restituzione apparecchi in comodato d'uso entro 30 giorni
INFOSTRADA	30 giorni	Raccomandata a/r	40 euro contributo disattivazione	Con modem in dotazione:40 euro*6 mesi, 20 euro da 7 a 24 mesi, 1 euro oltre i 24
TELECOM	15 giorni	Raccomandata a/r, fax, lettera, chiamata al call center	40 euro contributo disattivazione solo nel primo anno	Restituzione entro 30 giorni dalla fine del contratto degli apparecchi a noleggio
TELE2	Contratti dall'1/1/09 disdetta in qualsiasi data; altri contratti 30 giorni prima della scadenza	Raccomandata a/r	60 euro per disdetta anticipata	No oneri
VODAFONE	30 giorni	Raccomandata a/r	60 euro per disdetta anticipata	149 euro nei primi 2 anni per Vodafone station

### **TELEFONIA MOBILE**

(abbonamento senza acquisto rateale o comodato terminale)

<b><i>Fornitore</i></b>	<b><i>Preavviso</i></b>	<b><i>Modalità</i></b>	<b><i>Effetti</i></b>
TIM	30 giorni	raccomandata a/r	restituzione sim card ove richiesto
TRE	30 giorni	raccomandata a/r	restituzione terminale se in comodato
WIND	30 giorni	raccomandata a/r	in caso di promozioni(abbonamento+ cellulare) il cliente paga un corrispettivo commisurato al valore del bene
VODAFONE	30 giorni	raccomandata a/r	nessuno

### **TELEVISIONE**

<b>Fornitore</b>	<b>Preavviso</b>	<b>Modalità</b>	<b>Effetti</b>	<b>Oneri</b>
DAHLIA FACILE	30 giorni	raccomandata a/r	importi per diritti di visioni fino al recesso non ancora pagati	8 euro + restituzioni smart card
SKY	30 giorni	raccomandata a/r, fax, posta prioritaria, email	in caso di promozioni a tempo, corresponsione sconti fruiti	11,40 euro + restituzione decoder e smart card
MEDIASET PREMIUM	30 giorni	raccomandata a/r	corresponsione sconti goduti	30 euro
RAI	entro 31/12 oppure 30/06 per suggellamento entro il 31/12	raccomandata a/r o lettera semplice, fax, email	canoni non corrisposti per periodi precedenti	contributi suggellamento 5,16 euro

### **GAS E LUCE**

	<b>Preavviso</b>	<b>Modalità</b>	<b>Effetti</b>	<b>Oneri</b>
disdetta per passaggio al libero mercato	30 giorni per il recesso	richiesta al nuovo fornitore che gestirà la procedura	pagamento delle bollette per il periodo di fruizione	27 euro se nei 12 mesi precedenti ha già cambiato venditore