



**Federconsumatori
Bergamo**

Via Garibaldi, 3 24122 Bergamo
Tel. 035.3594430 Fax. 035.19910056
federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it

Attenzione alle “proposte” telefoniche

Federconsumatori riceve quotidianamente segnalazioni da parte di Cittadini/Consumatori che ci informano di **avere accettato proposte telefoniche di contratti per il settore energia (luce e gas), telefonia, abbonamenti a emittenti televisive, ecc...**

Gli stessi Utenti denunciano che, soltanto in occasione del pagamento della prima bolletta, hanno scoperto di **avere accettato inconsapevolmente condizioni diverse da quelle promesse, oppure da quanto capito**. Le “anomalie” rilevate comportano generalmente costi superiori a quanto concordato, oppure clausole e/o servizi a pagamento dei quali non erano a conoscenza in quanto non informati.

Sulla questione dei “servizi nascosti” è intervenuto recentemente il Garante per la concorrenza sanzionando i Gestori che mettevano in atto i comportamenti denunciati.

Questo dovrebbe tutelare i consumatori da procedure commerciali scorrette.

Molto più difficile è difendersi quando si è firmato un contratto e ci si accorge che le condizioni scritte sono diverse da quelle che ci avevano proposto/promesso.

Federconsumatori invita alla massima attenzione e suggerisce di praticare sempre alcune semplici operazioni a tutela dei propri diritti:

- A) **NON DARE ASSENSI TELEFONICI PRIMA DI AVERE AVUTO LA POSSIBILITA' DI LEGGERE IL CONTRATTO.**
- B) **FARSI SPEDIRE IL CONTRATTO PROPOSTO.**
- C) **LEGGERE ATTENTAMENTE QUANTO SCRITTO SUL CONTRATTO ED ESIGERE PRIMA DI FIRMARE EVENTUALI CORREZIONI E CHIARIMENTI SUI PUNTI CONTROVERSI.**

Rimane una ulteriore asimmetria da correggere: ***se il Consumatore si accorge delle differenze a suo scapito può rinunciare a sottoscrivere la proposta ricevuta.*** Se però l'Utente ha già dato il consenso telefonicamente, si deve accollare l'onere di **esercitare il Diritto di Ripensamento entro 14 giorni dall'avvenuto assenso.**

Se, viceversa, non si accorge dei costi aggiuntivi, e li “vede” soltanto con la prima bolletta, in caso di rinuncia, oltre i termini previsti per il ripensamento, per recedere rischia di dovere pagare i costi di disattivazione del servizio.

Federconsumatori Bergamo

Bergamo 31 gennaio 2020