

Trento, 4 agosto 2011

**TELETU OSTACOLA IL DIRITTO DI RECESSO  
IL CRTCUCU denuncia la società all'ANTITRUST e all'AGCOM  
Più di 300 casi con la compagnia telefonica**

Ci risiamo, nonostante le diffide e le contestazioni, Teletu continua ad ostacolare il diritto di recesso previsto per i contratti a distanza dal Codice del Consumo.

Presso gli sportelli del CRTCUCU di Trento, (e presso quelli di Bolzano) infatti continuano a fioccare i reclami per l'impossibilità, una volta inviato il recesso nei modi e nei tempi previsti dal Codice del consumo, di rientrare al vecchio operatore o ripristinare lo status quo precedente alla registrazione vocale effettuata per telefono con Teletu. Un vero e proprio abuso, secondo noi.

Accade che, una volta registrata al telefono la volontà di passare a Teletu, la compagnia attivi immediatamente la linea e una volta ricevuta la raccomandata con il recesso, richiama al consumatore di attivarsi con il codice di migrazione come per qualsiasi recesso effettuato nei termini previsti dal Decreto Bersani. Ma anche in questo caso Teletu continua a mantenere attiva la linea telefonica anche per mesi con la richiesta di pagamento delle fatture. Una delle "scuse" di Teletu, è questa, che riportiamo testualmente in risposta ad una nostra contestazione: *"Vi confermiamo nuovamente che la raccomandata inviata dal Vostro assistito in data 10-12-2010 era per la richiesta di recesso dal servizio senza specificare la volontà di cessazione dell'utenza..."* Una risposta surreale, secondo Biasior: "Teletu ammette di aver ricevuto la lettera di recesso ma non dà seguito alla richiesta" Il consumatore preso ad esempio è sette mesi che attende che gli venga liberata la linea! E qualora ci sia il dubbio, legato alla migrazione o alla cessazione dell'utenza, Teletu, che di norma richiama il cliente per convincerlo a non recedere, deve anche dare eventualmente, informazioni sulla cessazione o migrazione. A questo proposito, ovvero, quando la Società richiama il cliente per trattenerlo, non viene registrato alcun consenso e a discrezione della Società, si potrebbe dire, il consumatore vede inficiato il suo diritto di recedere anche qualora non abbia dato seguito alla telefonata o accettato le offerte per non recedere.

Il CRTCUCU chiede all'Agcm e all'Agcom il rispetto della normativa a tutela del consumatore.

Il CRTCUCU ha diffidato più volte Teletu a rispettare i diritti dei consumatori e attivarsi per ripristinare lo status quo antecedente al recesso ma senza esito. Un consumatore, nonostante il recesso continua a ricevere fatture per mesi, non può più utilizzare il servizio, "Riteniamo" sostiene Biasior del CRTCUCU, " che la fattispecie sia simile ad un

altro pronunciamento dell'AGCM in riferimento ad una multa comminata ad una Società che fornisce energia e gas: nel provvedimento infatti si legge “...*in numerose occasioni, (La società) ha richiesto ai clienti il pagamento dei servizi di fornitura di energia o gas, pur avendo questi regolarmente esercitato il proprio diritto di recesso. Le richieste di pagamento sono comunque pervenute al cliente successivamente al suo esercizio del diritto di recesso e anche a distanza di svariati mesi*”. Esattamente quello che succede con Teletu.

Nonostante un incontro avvenuto qualche mese fa tra i responsabili Teletu e il CRTCU a Milano, per affrontare le problematiche di centinaia di consumatori in tutto il Trentino-Alto Adige, le cose non sono assolutamente cambiate. Ai consumatori diciamo di pensarci bene prima di adire a nuovi contratti di telefonia. Soprattutto diciamo di non lasciarsi convincere a sottoscrivere qualsiasi proposta venga fatta per telefono!