

Osservatorio SosTariffe.it
ADSL CONSUMER
Settembre 2012

DISDETTA SERVIZIO ADSL:
ANALISI DEI COSTI DI DISATTIVAZIONE SERVIZIO ADSL

INDICE	p. 1
1. Introduzione	p.2
2. Le motivazioni che portano alla disdetta del servizio ADSL	p.2
3. Disdetta ADSL: prima e dopo la legislazione del 2007	p.3
3.1 Cosa accade fino al 2007	p.4
3.2 L'attuale legislazione	p.4
4. Disdetta ADSL: costi e tempi	p.5
5. Disdetta ADSL: quanto si può risparmiare cambiando operatore e con quale offerta si risparmia di più dopo la disattivazione?	p.6

1. Introduzione:

Disdire il servizio ADSL per poter sottoscrivere l'offerta di un altro operatore ha dei costi? Conoscere le eventuali **penali da sostenere** in caso di cessazione o passaggio del servizio di ADSL è molto importante per tutti quegli utenti che desiderano, per diverse motivazioni, cambiare ADSL.

Nonostante **le promozioni che oggi sono riservate all'ADSL** dai principali provider e che consentono, come si vedrà nel seguente studio, **un notevole risparmio nell'effettuare il cambio operatore**, l'utente può essere scoraggiato nel procedere al passaggio o alla disdetta del servizio di ADSL data l'idea diffusa che la procedura di cessazione dell'abbonamento internet sia difficoltosa e onerosa, dato che anche l'eventuale penale da sostenere può essere un deterrente.

La **liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni**, tuttavia, ha aperto la strada alla **libera concorrenza**, cosa che ha contribuito a dare un nuovo impulso allo **sviluppo dei servizi**, investendo in infrastrutture e mantenendo i costi ridotti. Chi ne ha tratto beneficio è stato **il cliente finale che ha potuto trovare offerte più adatte alle proprie esigenze** e la possibilità di poter risparmiare sulle bollette.

Il seguente **osservatorio di SosTariffe.it valuta l'ammontare delle spese per la disattivazione** del servizio di ADSL, oltre che fare chiarezza sulle modalità di richiesta per la disdetta, sui tempi di attesa per ottenere la sospensione e il passaggio del servizio, le tempistiche per il preavviso, oltre che fare **chiarezza sulla legislazione che disciplina** questo argomento.

2. Le motivazioni che portano alla disdetta del servizio dell'ADSL

Ma quali possono essere **le ragioni che portano l'utente, che usufruisce di un servizio di ADSL**, a cambiare operatore e provider? SosTariffe.it ha cercato di rispondere a questa domanda **analizzando i principali motivi che spingono i consumatori a richiedere la disdetta del servizio ADSL**. Questo è stato possibile analizzando i commenti lasciati sul sito SosTariffe.it dai tanti utenti che hanno testimoniato la propria esperienza con i diversi operatori. I commenti presi in esame **sono stati raccolti negli ultimi tre anni**.

Da tale indagine sono emerse le seguenti **cinque motivazioni che portano l'utente a cambiare operatore**:

Motivazione	%
Risparmio – vantaggio promozioni	35,00
Velocità download insoddisfacente	26,67
Connessione instabile o servizio scadente	25,00
Costi troppo alti non previsti	6,67
Trasloco casa	4,17
Modem o wifi non funzionante	2,50

Come si può notare dai dati raccolti grazie al sito SosTariffe.it, **la motivazione principale** per cambiare gestore dell'Adsl è il **risparmio che si ottiene grazie alle promozioni che periodicamente i provider offrono**. Come si vedrà più avanti, infatti, **approfittare delle promozioni ADSL può portare ad un notevole risparmio** per usufruire del servizio internet. Il 35%, infatti, dei consumatori ha cambiato provider per approfittare di una di queste offerte di riduzione del canone.

Seguono a ruota le **altre motivazioni: velocità di download insoddisfacente** con il 26,67% delle opinioni, causata forse dalla poca copertura del provider oppure dalla volontà di ottenere una velocità di download maggiore, **connessione instabile o servizio scadente** con il 25% delle persone che sono insoddisfatte dell'ADSL a causa di "salti" o "perdita di segnale" troppo frequenti o di servizi associati scadenti, come il servizio di assistenza o la manutenzione della linea. Le percentuali minori di questo studio sono riferite a coloro che cambiano l'ADSL perché hanno **riscontrato che i costi ritrovati nelle bollette non erano gli stessi pubblicizzati dall'offerta** sottoscritta, il 6%, a chi ha deciso di cambiare abbonamento ADSL a causa di un **trasloco**, il 4% e a chi ha avuto **problemi con il modem** inviato dall'operatore e per questo ha cambiato offerta, il 2,5% dei commenti.

Per tutte queste persone sarebbe utile sapere **quali sono i costi per effettuare la disdetta** e poi il passaggio ad altro provider.

3. Disdetta ADSL: prima e dopo la legislazione del 2007

Come mai gli utenti sono spesso diffidenti nel cambiare il servizio ADSL? Una **cattiva informazione sulle procedure ADSL** aggiunta ad una poca conoscenza delle offerte degli operatori possono **indurre una persona a mantenere il proprio servizio ADSL** anche se non si è totalmente convinti del proprio abbonamento.

Qual è la **legislazione** che tutela la **disdetta** dell'ADSL? Conoscere quali sono le leggi che tutelano i diritti può essere utile per tutti i consumatori. Le seguenti considerazione valgono sia per la **cessazione totale del servizio ADSL** che per la **migrazione ad altro operatore**.

3.1 Cosa accade fino al 2007

Per conoscere la situazione attuale facciamo **un salto indietro fino a qualche anno fa**, ed esattamente a **prima del 2007**, anno in cui è stata emanata l'attuale legge che disciplina la disdetta dei contratti dei servizi come l'ADSL. Fino a quell'anno, infatti, dopo aver stipulato un contratto per un servizio di ADSL si poteva recedere dal contratto **senza incorrere in nessuna penale solo uno o due mesi prima della scadenza del contratto annuale** che solitamente veniva rinnovato tacitamente di anno in anno.

Al di fuori di questa soglia, prima della scadenza naturale del contratto, il consumatore doveva corrispondere al provider una **somma prevista come penale pari ai mesi mancanti alla scadenza del contratto**. Se ad esempio il contratto scadeva a dicembre, mentre a febbraio si decideva di recedere dal contratto, il consumatore doveva pagare una penale pari alla somma di **10 canoni**.

3.2 L'attuale legislazione

Le cose sono cambiate nel 2007 quando il **decreto Bersani** (convertito in legge n.40 del 2 aprile 2007) ha modificato, tra le altre cose, la **legislazione inerente il recesso di alcuni servizi**. Secondo questa normativa la **disdetta anticipata prima della fine del contratto**, sottoscritto con un provider, è possibile e permette all'utente di **recedere il contratto in qualsiasi momento**, contrariamente alla situazione precedente quando il recesso era possibile solo una o due mesi prima dello scadere del contratto.

Il **preavviso** con il quale l'utente deve comunicare la disdetta non può essere superiore ai 30 giorni. Dunque una volta comunicata la propria intenzione a disdire il servizio, **la cessazione non può avvenire in un tempo superiore al mese**.

Passando all'argomento centrale di questo **osservatorio i costi della disdetta devono essere giustificati e non possono essere superiori alle spese che l'operatore sostiene per attuare al disdetta del servizio**. Le stesse norme valgono sia in caso di cessazione del servizio che di passaggio ad altro operatore.

Il testo della legge che prevede questo è il seguente:

L'articolo che riguarda la disdetta e la possibilità di recesso è l'Art. 1, comma 3:
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. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni.

La principale novità risiede nella possibilità di "recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore, **senza vincoli temporali e senza spese non giustificate da costi dell'operatore**".

Questo si traduce nel fatto che è possibile **recedere dal contratto in qualsiasi momento senza pagare le penali**, come invece accadeva in precedenza, e che spese per la disdetta devono essere **spese giustificate dall'operatore**.

4. Disdetta ADSL: costi e tempi

I costi di disattivazione possono variare in base al provider con il quale si è sottoscritto l'offerta ADSL. Ogni operatore ha, infatti, **costi di disattivazione diversi** per quanto riguarda la **cessazione o il passaggio ad altro operatore**. Per avere un'idea della spesa l'osservatorio di SosTariffe.it ha calcolato la media di tutti questi costi andando ad individuare le differenze tra l'offerta **solo adsl – telefono e adsl o solo telefonia**

Quanto costa, dunque, disdire l'ADSL? SosTariffe.it ha elaborato una **media dei costi principali di disdetta** del servizio in questione che i principali operatori impongono agli utenti che vogliono recedere il contratto. Dall'indagine è emerso che i costi possono variare da un **minimo di 35 € ad un massimo di 107,69 €**.

Operatori	Solo Adsl		Solo Telefono		Adsl + Telefono		Portabilità del numero Adsl + Tel	Preavviso	Attuazione disdetta
	Passaggio	Cessazione	Passaggio	Cessazione	Passaggio	Cessazione			
Media	48,52	66,83	39,32	68,54	56,38	76,67	61,55	30 giorni	30 giorni

Cifre espresse in euro.

Come si può notare dalla tabella il costo per disdire un'offerta **Solo ADSL** per effettuare il **passaggio ad un altro operatore** ha un costo medio di **48,52 euro**, mentre per la **sola cessazione** il costo sale ai **66,83 euro**. Per l'offerta **ADSL + telefono** disdire il servizio per **cambiare l'operatore** costa in media **56,38 euro**, mentre per **terminare totalmente il servizio** il costo sale ai **76,67 euro**. Se invece si ha **solo una linea telefonica** la **penale media** per cambiare operatore è di **39,32 euro**, mentre per **cessare definitivamente il servizio** il costo è di **68,54 euro**. I tempi di **preavviso** e di **attivazione della disdetta** coincidono: non possono essere superiori ai **30 giorni**.

Per quanto riguarda l'offerta **ADSL + telefono** se si vuole effettuare anche la **portabilità del numero**, oltre che il passaggio della linea il costo è di **61,55 euro**.

Se invece si rapporta la **spesa annuale e mensile** con quella per il recesso SosTariffe.it ha scoperto quanto segue:

Offerte in Commercio	Canone medio	Canone medio in promo	Differenza con penale disdetta	Spesa Annua	Incidenza penale su spesa annuale	Differenza con canone in promo
ADSL + TEL 20 mega	€ 36,70	€ 23,32	€ 33,06	€ 279,84	20,15%	141,77%
Solo ADSL 20 mega	€ 42,00	€ 22,29	€ 26,23	€ 267,48	18,14%	117,65%
ADSL + TEL 7 mega	€ 35,19	€ 22,46	€ 33,92	€ 269,52	20,92%	151,02%
Solo ADSL 7 mega	€ 36,27	€ 27,91	€ 28,47	€ 334,92	14,48%	102%

Per quanto riguarda l'offerta **ADSL + Telefono** il costo per recedere il contratto rimane circa il **20% della spesa annuale**, sia per le velocità a 7 che 20 mega. Mentre se si confronta la penale con il canone mensile medio promozionale di questa stessa fascia di offerte, il costo per recedere il contratto è circa **una volta e mezzo il canone mensile**.

Se si prende in esame, invece, l'offerta **Solo ADSL** la spesa per recedere il contratto incide per il **14% sulla spesa annuale** per le offerte con velocità di download a 7 mega e per il **18% su quelle con download a 20 mega**. Il canone mensile medio promozionale è circa la metà della penale per entrambe le offerte con velocità diverse.

5. Disdetta ADSL; quanto si può risparmiare cambiando operatore e con quale offerta si risparmi di più dopo la disattivazione?

Superato l'**ostacolo della disdetta**, e avendo ben chiaro quale può essere il **costo per disattivare il servizio per il collegamento internet** che si ha all'attivo, il consumatore che vuole **approfittare del risparmio offerte con le promozioni per l'attivazione dell'ADSL**, può guardarsi intorno e scegliere il provider migliore per la propria connessione. **Quanto si può arrivare a risparmiare** con le promozioni per internet?

SosTariffe.it, tramite periodici osservatori sui principali servizi, ha costantemente il polso sulla situazione sul **risparmio massimo che si può ottenere con le promozioni offerte dai principali provider**.

Andando ad analizzare le promozioni che attualmente **consentono un risparmio per i primi due anni dopo il passaggio da un altro operatore**, SosTariffe.it stima che si possono **arrivare a risparmiare fino a 450 euro**.

Per l'esattezza con l'offerta **ADSL + Telefono con velocità di download a 20 mega** è possibile risparmiare **dai 192 euro ai 435 euro**, mentre per le velocità **ADSL + Telefono 7 mega** la convenienza si traduce **dai 178,5 euro ai 246,9 euro** in meno che gli utenti si ritrovano in bolletta.

Tipologia Offerta	Costo Medio per passaggio	Risparmio Massimo	Differenza in %
Adsl + Telefono 20 mega	€ 56,38	€ 435,00	87,04
Adsl + Telefono 7 mega	€ 56,38	€ 246,90	77,16

Se andiamo a **rapportare anche questi con il costo medio che si deve sostenere per effettuare il passaggio** ad un altro operatore si può notare che a fronte di questo minimo corrispettivo si può comunque raggiungere **l'87% del risparmio totale per l'ADSL + Telefono a 20 mega e il 77% per quella a 7 mega**.

Il **risparmio maggiore**, dunque, con la disdetta si ha attivando in sostituzione dell'ADSL precedente un'offerta con telefonia associata e velocità in download a 20 mega.