

Risposte in merito alle soluzioni compensative alternative alla restituzione dei giorni illegittimamente erosi di cui alla delibera n. 269/18/CONS

Con riferimento alle soluzioni compensative alternative alla restituzione dei giorni illegittimamente erosi, contemplate all'interno della delibera n. 269/18/CONS, l'Autorità ha risposto ad un operatore che ha prospettato una misura alternativa per i propri clienti.

L'Autorità ha richiamato al rispetto dei principi di tutela dei consumatori, in particolare:

- la soluzione compensativa alternativa alla restituzione dei giorni erosi, avviata entro il 31 dicembre 2018, deve essere proposta agli utenti nel rispetto rigoroso della loro libertà di scelta e degli obblighi di trasparenza, di chiarezza e di completezza delle informazioni rese.
- la soluzione alternativa deve essere espressamente scelta dagli utenti -attraverso un consenso esplicito reso in modalità *opt-in* - dopo che gli sia stata fornita un'informativa chiara e completa circa il fatto che tale scelta determina la rinuncia alla restituzione dei giorni illegittimamente erosi nel periodo compreso tra il termine di cui all'art. 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS fino al ritorno alla fatturazione su base mensile;
- la soluzione compensativa alternativa non deve comportare ostacoli a eventuali cambi di operatore nonché all'esercizio del diritto di recesso;
- non deve essere impedita la possibilità dell'utente di richiedere la restituzione dei giorni erosi, la quale resta, comunque, dovuta in caso di mancata adesione alla soluzione alternativa entro un congruo periodo di tempo che, allo stato, potrebbe tener conto almeno di quanto stabilito dalle ordinanze del 18 dicembre 2018 del Consiglio di Stato.