

*Audizione specifica ai sensi dell'art. 5 della delibera n. 418/04/CONS avente ad oggetto la proposta di modifiche al Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con delibera n. 664/06/CONS*

## **CONTRIBUTO DELLE ASSOCIAZIONI ADOC- ADICONSUM- CITTADINANZATTIVA-CODACONS**

Il settore delle telecomunicazioni risulta essere al primo posto per numero di segnalazioni presentate alle associazioni dei consumatori secondo un trend costante, che vede alcune specifiche criticità intensificarsi negli anni.

In tale settore lo “stallo” dei diritti è accentuato soprattutto da procedure complesse e pratiche commerciali poco chiare, se non del tutto aggressive.

Nello specifico, per quanto riguarda la fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza e fuori dai locali commerciali, l'attuale normativa e la prassi ormai consolidata nel mercato, spesso in evidente violazione delle norme, determinano uno stato di forte incertezza sotto il profilo dei tempi, delle modalità di conclusione dei contratti, di attivazione del servizio, e non da ultimo- del corretto esercizio del diritto di ripensamento per l'utente.

L'attuale procedura, basata *de facto* esclusivamente sull'adesione verbale da parte dell'utente, elude le prescrizioni previste dalla Del.664/06/CONS e 274/07/CONS già nella loro originale formulazione. La volontà “inequivocabile” del consumatore e la sua consapevolezza nell'acquisto, dunque, sono oggi ridotte ad un mero principio giuridico.

Le segnalazioni che giungono quotidianamente alle associazioni dei consumatori sono una prova di quanto il problema delle attivazioni non richieste- e tutto ciò che da esso deriva- sia un fatto, su cui le associazioni dei consumatori hanno il dovere di chiedere all'Autorità di intervenire in maniera più incisiva che nel passato.

Se l'obiettivo, anche attraverso una revisione normativa, è proteggere le categorie di utenti più vulnerabili e insieme basarsi sul principio “regulation by litigation”, l'unica strada percorribile per dare stimolo al mercato e ricostruire la fiducia dei consumatori è puntare sulla trasparenza dell'offerta e su pratiche commerciali che favoriscano un meccanismo di concorrenza sano.

La proposta di Adoc Adiconsum Cittadinanzattiva e Codacons, dunque, parte da un principio di eticità e responsabilità sociale d'impresa, anche relativamente ai contratti attivati a distanza e fuori dai locali commerciali, prevedendo una proattività da parte dell'utente che potrebbe contribuire ad ottimizzare i tempi di attivazione, assicurando insieme strumenti di tutela più certi e ridurre fortemente il contenzioso oggi generato dalle attuali pratiche di vendita a distanza utilizzate.

L'utente dunque, che a seguito di un contatto telefonico da parte dell'operatore, abbia manifestato l'interesse a ricevere una proposta commerciale- che non può mai rappresentare l'espressione di una volontà contrattuale- potrebbe ricevere dall'operatore tutti i documenti utili alla sottoscrizione del contratto, con indicazione delle modalità di perfezionamento del vincolo contrattuale. In particolare dovrebbe ricevere in forma scritta o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni essenziali, comprese quelle elencate all'articolo 70 del Codice, ed in particolare:

LE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CON:

**a) la denominazione e l'indirizzo dell'impresa;**

**b) i servizi forniti, tra cui in particolare:**

- 1) informazioni su eventuali altre condizioni che limitano l'accesso o l'utilizzo di servizi e applicazioni,
  - 2) i livelli minimi di qualità del servizio offerti, compresa la data dell'allacciamento iniziale e, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio, quali definiti dall'Autorità,
  - 3) i tipi di servizi di manutenzione offerti e i servizi di assistenza alla clientela forniti, nonché le modalità per contattare tali servizi,
  - 4) eventuali restrizioni imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;
- c) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti i costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate;
- d) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto compresi:
- 1) ogni utilizzo minimo o durata delle condizioni promozionali, e prezzo applicato al termine della promozione;
  - 2) i diritti e gli obblighi inerenti la portabilità dei numeri o di altri identificatori.

#### **L'OFFERTA COMMERCIALE DETTAGLIATA IN CUI POTREBBERO ESSERE PRESENTI:**

**Un codice di attivazione identificativo della specifica offerta;**

**Un codice di disattivazione/recesso;**

**I canali e le modalità per accedere all'attivazione/disattivazione dell'offerta;**

**termini di adesione e validità dell'offerta commerciale;**

**canali di reclamo, di accesso alla conciliazione paritetica e di risoluzione delle controversie.**

In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura e la mancata comunicazione del codice di attivazione, non può mai essere interpretata come consenso alla proposta commerciale dell'operatore, ai sensi dell'art.57 comma 2 del codice del consumo.

Ricevuta la documentazione contrattuale, verificate le condizioni economiche e contrattuali, l'utente potrà contattare l'operatore per manifestare la sua volontà di concludere il contratto comunicando l'apposito codice di attivazione. Verificati i dati anagrafici, l'operatore procederà ad informare l'utente che la sua volontà sarà sottoposta a registrazione vocale per confermare la volontà di procedere all'attivazione. L'operatore sottoporrà al consumatore poche, semplici domande di controllo/verifica secondo uno script unico per tutti gli operatori e ricorderà, sempre nella registrazione vocale, che dalla data di conferma dell'ordine decorreranno i dieci giorni previsti dall'Articolo 64 del codice del consumo, ricordando le modalità di esercizio di tale diritto. Terminata la fase di conferma e validazione dell'ordine, al consumatore potrebbe essere comunicato a voce e per scritto, per mail o sms o altra modalità, un ticket di attivazione-validazione, composto da 10 cifre. Le prime sei corrispondenti alla data di conclusione del contratto (giorno/mese/anno) e le ultime quattro composte da cifre e numeri random di controllo. In questo modo, e in maniera certa e tracciata il consumatore conoscerà la data certa entro cui esercitare- eventualmente- il proprio diritto di recesso. E' intuitivo, comunque, valutare grazie a questa procedura una probabile residualità del fenomeno. Il diritto di recesso potrà essere esercitato, quindi, con la comunicazione all'operatore recipient, attraverso un numero verde gratuito o altra modalità elettronica, del proprio codice di recesso, presente nella proposta commerciale. Il recipient rilascerà al termine della prenotazione un ticket di recesso, con la medesima struttura del ticket di attivazione e procederà ad interrompere tempestivamente l'attivazione. L'utente dovrà confermare la propria volontà di recesso mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro le quarantotto ore successive alla richiesta di recesso, in assenza della quale il recesso stesso non sarà ritenuto valido; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di cui al comma 1 o quello stabilito dal contratto, se maggiore.

In ogni caso non è addebitabile all'utente alcun onere conseguente all'esercizio del diritto di ripensamento.

**In conclusione, le associazioni dei consumatori firmatarie della presente proposta:**

- **Considerano non più accettabile l'attuale sistema di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza. Confermano la loro disponibilità a trovare formulazioni tecniche che tengano in debita considerazione le istanze degli operatori, facendo salvo il principio generale che è l'utente e solo l'utente ad innescare il sistema di perfezionamento del vincolo contrattuale;**
- **Desiderano rinnovare la richiesta di prevedere la convocazione di un unico tavolo di confronto sulle proposte alle delibere n.664/06/CONS, n.274/07/CONS e n. 31/11/CIR, per consentire a tutti i soggetti interessati un confronto diretto e più organico sulla stessa materia;**
- **Propongono di discutere al medesimo tavolo tecnico l'idea di istituire, a cura dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, uno specifico organismo, con compiti di gestione e monitoraggio delle attività e delle procedure di portabilità e migrazione tra operatori, al fine di minimizzare i rischi derivanti da una non corretta comunicazione e/o allineamento tra i sistemi dei diversi attori del mercato delle comunicazioni elettroniche, fornito di poteri di vigilanza e controllo. A fronte di apposita segnalazione di comportamenti difformi, l'Autorità potrebbe procedere ad attività di verifica delle informazioni ed, eventualmente, procedere all'attività sanzionatoria conseguente.**
- **Si propone, inoltre, di istituire, sempre a cura dell'Autorità, apposito osservatorio per la qualità delle vendite, con compiti di monitoraggio delle attività connesse alle delibere in oggetto. Tale osservatorio dovrà essere gestito dall'Autorità in coordinamento con le associazioni dei consumatori riconosciute. Tale attività potrebbe essere inserita nell'ambito dei progetti previsti dal protocollo stipulato tra CNCU e Agcom.**