Spett.le Autorità Garante delle comunicazioni
agcom@cert.agcom.it

e p.c. Dott. Enrico Maria Cotugno
Ufficio controversie e sanzioni
Direzione tutela dei consumatori
e.cotugno@agcom.it

Oggetto: Consultazione pubblica riguardante modifica del Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza (delibera 664/06/CONS)

Spettabile Autorità,

con riferimento alla Consultazione pubblica in oggetto, si trasmettono le osservazioni di Assoutenti in merito alle proposte di modifica della delibera n. 664/06/CONS.

Distinti saluti

Roma, 7 febbraio 2012

Dr. Mario Finzi
(Presidente Assoutenti)

Allegato

OSSERVAZIONI DI ASSOUTENTI IN ORDINE ALLE PROPOSTE DI MODIFICA DEL REGOLAMENTO DI CUI ALLA DELIBERA 664/06/CONS

Assoutenti condivide l'obiettivo, enunciato dal responsabile del procedimento dell'Autorità garante delle comunicazioni in apertura della riunione del 26 gennaio 2012, di modificare il regolamento in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica, al fine di semplificare le procedure, mettere a disposizione dell'utente un documento con tutte le condizioni contrattuali e contrastare il fenomeno di attivazioni non richieste, che determina non pochi problemi, sia ai consumatori che agli operatori, anche per il ripristino della situazione precedente. Si tratta peraltro di un fenomeno molto diffuso, che origina da pratiche scorrette sia nell'attività di telemarketing sia nelle vendite porta a porta, come testimoniato dalle numerose pronunce della stessa AGCom e dell'Antitrust. E' pertanto un fatto positivo che l'Autorità garante delle comunicazioni abbia promosso tale consultazione per migliorare la disciplina nello specifico settore dei servizi di comunicazione elettronica, analogamente a quanto stanno facendo altre Autorità per i settori di rispettiva competenza: vedi, ad esempio, la procedura avviata dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas il 15 dicembre scorso (delibera ARG7com 185/11), su sollecitazione delle associazioni dei consumatori, che hanno presentato un pacchetto di proposte volte a contrastare le pratiche commerciali scorrette (servizi non richiesti, firme contraffatte e falsificate, diritto di recesso non riconosciuto etc) da parte di aziende che forniscono energia elettrica e gas, iniziativa: http://www.helpconsumatori.it/data/docs/All%20%20prat%20%20comm%20%20scorrette%20en%20.pdf.

La proposta di modifica del regolamento 664/06/COM, illustrata nel corso della riunione, non sembra però idonea a conseguire gli obiettivi sopra ricordati, ma anzi rischia di aumentare il contenzioso esistente e di ridurre le garanzie di una effettiva trasparenza delle procedure di acquisizione del consenso da parte dell'utente, limitando anche il diritto di ripensamento ed il diritto di recesso garantiti dal codice del consumo.

A tale riguardo si contesta innanzitutto la soppressione del richiamo all'art. 52 del codice del consumo (attualmente presente nell'art. 2 della delibera n. 664) in base al quale, in caso di comunicazioni telefoniche, l'identità del professionista e lo scopo commerciale "devono essere dichiarati in modo inequivocabile all'inizio della conversazione con il consumatore, pena la nullità del contratto". Manca anche un riferimento al pieno rispetto della disciplina di cui al Dpr n. 178 del 2010, relativo all'istituzione del registro delle opposizioni, per il quale sono numerosissime le segnalazioni inoltrate dai consumatori per violazione delle procedure da parte di molte aziende e di società da esse incaricate. Appare necessario inserire tali riferimenti normativi nel nuovo Regolamento, alla luce del dibattito in corso sia in sede parlamentare (è stata più volte sottolineata l'esigenza di evitare sovrapposizioni tra le competenze delle diverse Autorità di garanzia) sia in sede giurisdizionale: in particolare si sottolinea la discussione avviata dalla sesta sezione del Consiglio di Stato (vedi da ultimo le ordinanze n. 6527 e 6727 del 2011) in ordine alle possibili modifiche dell'interpretazione dell'art. 70, comma 6, del codice delle comunicazioni elettroniche e sulla possibilità che la normativa speciale dettata da un apposito regolamento dell'AGCom possa escludere l'applicazione contestuale del codice del consumo o di altra normativa avente portata generale. Conosceremo entro poche settimane le decisioni dell'adunanza plenaria del Consiglio di Stato: sarebbe un errore sottovalutare le conseguenze di un eventuale modifica dell'indirizzo giurisprudenziale fino ad oggi prevalente.

Va inoltre rimarcato che il testo proposto prevede come regola base l'invio di un documento (in forma scritta o su altro supporto) con tutte le informazioni di cui all'art. 70 del codice del consumo

e di un “modulo di conferma del contratto” (art. 2, comma 6); come Assoutenti non siamo contrari all’utilizzo di nuove forme di comunicazione per rendere più snella e veloce la procedura. Però il testo proposto non dispone la nullità del contratto in caso di mancato adempimento da parte dell’azienda; in caso di attivazione del servizio il diritto di recesso è sottoposto infatti ad un termine massimo (entro 90 giorni dall’effettivo ricevimento dei beni o, per i servizi, dalla conclusione del contratto: cfr. art. 2 *bis*, comma 4; i termini sono ulteriormente ridotti per i contratti negoziati al di fuori degli esercizi commerciali: cfr. art. 2 *ter*, comma 5). Il servizio può essere cioè attivato (ed essere formalmente valido) senza che l’utente riceva un documento scritto e senza poter conoscere appieno le nuove condizioni contrattuali (in molti casi potrebbe non aver ricevuto neppure la nuova bolletta attraverso la quale effettuare almeno una comparazione dei costi iniziali): quindi l’utente non potrà esercitare con cognizione di causa i diritti di cui all’art. 57 del codice del consumo. Si esprime il fondato timore che questa possibilità offerta dal testo sottoposto a consultazione, aldilà delle intenzioni, possa alimentare – anziché scoraggiare - pratiche commerciali scorrette da parte di alcuni operatori o di singoli agenti, come purtroppo evidenziato dall’esperienza quotidiana.

Nel corso della riunione del 26 gennaio scorso, il rappresentante dell’Adoc ha illustrato le linee generali di una proposta, mutuata da esperienze maturate in altri settori, elaborata da alcune associazioni dei consumatori per la revisione della procedura di acquisizione del consenso per i contratti a distanza: come Assoutenti riteniamo che tale proposta, opportunamente integrata con il contributo di tutti gli operatori del settore delle telecomunicazioni, può rappresentare una soluzione idonea a preservare le garanzie del consumatore, limitando anche la loro attuale diffidenza nei confronti del teleselling e delle vendite porta a porta; lungi dal determinare nuovi costi a carico delle aziende, nuove modalità di acquisizione del consenso da parte degli utenti possono contribuire ad eliminare il contenzioso esistente nonché le sanzioni comminate in materia sia dall’AGCom che dall’Antitrust.

Si segnalano inoltre i seguenti aspetti anch’essi meritevoli di approfondimento.

1) L’articolo 2 *bis* del testo fa correttamente riferimento all’”utente” e non al solo “consumatore”: tale disposizione – contestata da alcuni operatori del settore nel corso dell’audizione - sembra maggiormente in linea anche con il disposto di cui all’art. 7 del decreto legge n. 1 del 2012, che estende l’applicazione delle norme in materia di pratiche commerciali e pubblicità ingannevole, di cui al Codice del consumo, alle “microimprese”, con ciò intendendosi entità, società di persone o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un’attività economica artigianale e altre attività a titolo individuale o familiare.
2) L’art. 5, comma 3, interviene sul tema dei “costi giustificati”, disponendo correttamente che tali costi non possano essere addebitati nel caso in cui l’utente receda alla scadenza del contratto; resta però non disciplinata l’ipotesi dei contratti a tempo indeterminato, che alcune aziende utilizzano anche per “caricare” sull’utente costi molto elevati al momento del recesso, cercando in tal modo di “dissuadere” l’utente stesso ad interrompere il servizio o a scegliere un altro operatore.
3) Sempre in tema di recesso, molti utenti hanno segnalato gli ostacoli posti da alcune aziende all’esercizio dei diritti previsti dal codice del consumo dovuti, in alcuni casi, ad una “errata” classificazione delle domande di recesso anticipato come “disdette” (http://www.assoutenti.it/articolo.asp?sez=99&art=937). Proprio per evitare queste “disfunzioni”, un importante operatore televisivo ha recentemente pubblicato sul proprio sito tre distinti moduli riguardanti le diverse fattispecie (disdetta alla scadenza; recesso entro dieci giorni; recesso oltre i dieci giorni) che evidenziano anche gli eventuali costi che

l’utente dovrà sopportare e ne facilita la scelta. Proprio per evitare facili confusioni e fraintendimenti, potrebbe essere utilizzata tale esperienza per incrementare le informazioni per il consumatore: l’articolo 2, comma 6, che già prevede l’invio di un modulo contrattuale, potrebbe essere utilmente integrato, prescrivendo l’invio dei moduli per esercitare il diritto di recesso nelle diverse fattispecie (ivi inclusa quella del contratto a tempo indeterminato) e dei costi addebitabili all’utente.

7 febbraio 2012