

Allegato: Osservazioni di Assoutenti relative al documento Agcom (delibera 202/13/CONS).

Assoutenti, esaminato il documento allegato alla delibera 202/13/CONS, approvata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM"), concernente la proposta di modifiche al regolamento in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti, formula le seguenti osservazioni.

1. Premessa

Le associazioni dei consumatori hanno da tempo sollecitato l'adozione di forti misure di contrasto al fenomeno dei servizi non richiesti, attivati dalle aziende in assenza di un espresso consenso da parte del consumatore e talvolta contro la sua volontà. Si tratta di un fenomeno purtroppo ancora molto diffuso (come confermato dalle numerose pronunce delle diverse Autorità di garanzia e dell'Autorità giudiziaria) che interessa non solo il settore delle telecomunicazioni ma anche altri importanti comparti come, ad es., quelli della fornitura di energia elettrica e gas e delle vendite per corrispondenza. Il nuovo documento sottoposto a consultazione da parte dell'AGCOM recepisce solo in parte le proposte avanzate nel corso dell'ultimo anno dalle associazioni dei consumatori e, pur contenendo alcune misure condivisibili (come le disposizioni in materia di durata del contratto, di modifica delle condizioni contrattuali e di eliminazione di qualsiasi addebito ingiustificato in caso di recesso alla scadenza naturale del contratto), appare complessivamente inadeguato a garantire una effettiva tutela degli utenti e rischia anzi di aprire ulteriori spazi a comportamenti scorretti da parte delle aziende più "spregiudicate", a danno anche degli operatori che hanno già messo in atto sistemi più avanzati di monitoraggio e gestione dell'attività dei call center e delle agenzie incaricate di contattare nuovi e vecchi clienti. Si riassumono di seguito gli aspetti critici più rilevanti, rinviando per il resto alla più estesa documentazione trasmessa in passato a codesta Autorità.

2. L'espressione del consenso certo e consapevole

Risulta essenziale che ciascun utente, dopo aver ascoltato l'offerta commerciale dell'azienda, possa prendere visione del contratto che si accinge a sottoscrivere, con tutti gli elementi utili ad identificare le caratteristiche dell'offerta (data decorrenza, tempi di attivazione, tariffe, scadenza del contratto, oneri di disattivazione, diritti del consumatore, eventuali penali, etc.). Sarebbe utile affiancare a tale contratto un documento di sintesi che riassume le citate caratteristiche dell'offerta (secondo l'opinione espressa anche dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato).

Solo una volta ricevuto il testo del contratto, l'utente, nel corso di una seconda chiamata telefonica (*check call*) sempre tracciabile (e svolta da soggetto diverso da quello che ha contattato la prima volta l'utente, secondo la procedura già adottata da alcuni operatori), potrà dare conferma dell'avvenuta ricezione e lettura della documentazione contrattuale ed esprimere adesione alla proposta contrattuale dell'azienda. Il contratto si può perfezionare solo in tale momento (perché solo in seguito alla lettura attenta del testo l'utente ha tutte le informazioni necessarie per una scelta consapevole) e da tale data devono decorrere i termini per esercitare il diritto di ripensamento. Tale procedura garantirebbe un consenso consapevole del consumatore senza determinare ritardi nell'iter contrattuale: infatti i tempi della *check call* sarebbero assai brevi, in particolare nel caso di invio della documentazione via email o via fax. Va sottolineata l'importanza di poter disporre e conservare copia del contratto anche per valutare la correttezza degli importi addebitati in bolletta e le successive modifiche delle condizioni contrattuali, tematica alla quale la stessa AGCOM dedica particolare attenzione: i siti internet degli operatori sono soggetti infatti ad aggiornamento

periodico e ciò non permette spesso, a distanza di tempo, di reperire le informazioni necessarie per effettuare tali attività di verifica.

In alternativa alla procedura tramite telefonata di conferma (e sempre al fine di rendere più tempestiva la conclusione del contratto e l'attivazione del servizio) l'azienda potrà inviare un codice di attivazione affinché l'utente possa provvedere autonomamente alla stipula del contratto via web, secondo le procedure standard già consolidate nelle transazioni via internet, dove la definitiva accettazione del contratto avviene dopo che l'utente ha più volte manifestato il proprio consenso con dei "click".

Al contrario, la disciplina di cui agli artt. 2 e 2 bis non tutela appieno il consumatore perché consente alle aziende di inviare la documentazione anche "all'inizio dell'esecuzione del contratto" e pone il termine di tre mesi "dalla conclusione del contratto" (cioè dal contratto perfezionato telefonicamente) per l'esercizio del diritto di recesso. Come dimostra l'esperienza concreta, si sono verificati numerosi casi in cui l'utente ha potuto prendere coscienza di un cambio gestore o dell'attivazione di un servizio solo con l'invio della prima bolletta, inviata volutamente a distanza di molti mesi dall'azienda.

In questo quadro, anche la possibilità di attivare anticipatamente il servizio prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di ripensamento, sia pure previa autorizzazione da parte del consumatore nel corso del colloquio telefonico, può dare facilmente luogo ad abusi e favorire infiniti contenziosi dal punto di vista giuridico ed anche notevoli problemi dal punto di vista tecnico, perché potrebbe risultare estremamente complicato il corretto ripristino della posizione del singolo utente, una volta che le procedure di attivazione del servizio siano in uno stadio avanzato, come più volte sottolineato sia dagli Uffici dell'AGCOM che dagli stessi operatori. La dichiarata volontà di alcuni operatori di estendere il periodo di esercizio del diritto di ripensamento non costituisce soluzione idonea a risolvere le problematiche sopra evidenziate ma rischia in alcuni casi di aggravarle.

3. Monitoraggio e sanzioni

Come già sottolineato, siamo di fronte ad un fenomeno molto diffuso rispetto al quale è necessario adottare strumenti di verifica puntuale da parte dell'Autorità attraverso un apposito Osservatorio che valuti le segnalazioni provenienti dai cittadini e dalle associazioni dei consumatori; occorrono inoltre sanzioni tali da scoraggiare pratiche sleali da parte delle aziende più "disinvolte"; appare perciò criticabile il mantenimento dell'attuale importo delle sanzioni pecuniarie, in contrasto con la tendenza a punire con multe più elevate i comportamenti gravemente scorretti (evidenziata anche dall'art. 23, comma 12 quinquiesdecies, del decreto legge n. 95 del 2012), con particolare riferimento alle pratiche scorrette ricorrenti.

4. Script

Assoutenti ribadisce l'importanza che, nell'ambito delle procedure sopra delineate, siano adottati *script* comuni a tutti gli operatori (sia nella fase della prima telefonata che della seconda) che eliminino o riducano al massimo ogni possibile incertezza sulle caratteristiche del contratto. Il rinvio a successivi codici di condotta, dai tempi e contenuti indefiniti, rischia di rinviare a tempo indeterminato l'individuazione di soluzioni adeguate. Tale esigenza risulta rafforzata dalla tendenza di molti operatori ad aggirare la normativa sul rispetto della privacy effettuando la registrazione della chiamata telefonica solo dopo lunghe telefonate "a contenuto libero" per "convincere" l'utente della bontà dell'offerta commerciale.

5. Conclusioni

Più in generale, risulta criticabile la scelta di dettare una normativa specifica per il settore delle telecomunicazioni, sostituendola a quella garantita dal codice del consumo, in contrasto anche con la direttiva comunitaria n. 83 del 2011 che è invece volta a stabilire regole tendenzialmente valide per tutti i settori. Si ribadisce a tale proposito l'esigenza di un coordinamento tra le diverse Autorità indipendenti affinché siano stabilite discipline uniformi nei vari settori (telecomunicazioni, assicurazioni, energia, trasporti etc). Al contrario, il proliferare di discipline settoriali (amplificato dall'adozione, all'interno dello stesso comparto, di differenti codici di condotta da parte di ciascun operatore o gruppo di operatori) finirebbe inevitabilmente per accrescere la confusione degli utenti e limitarne l'esercizio dei diritti.

Assoutenti rivolge perciò un appello all'Autorità Garante delle comunicazioni affinché proceda ad un profondo ripensamento della proposta in oggetto e definire così misure realmente efficaci di contrasto a queste forme di pratica commerciale scorretta.

COPIA DI LAVORO