

CODACONS



Sede legale ROMA viale G. Mazzini 73 Tel. 06.3725809 Fax 06.3701709 cap 00195 e.mail: info@codacons.it

www.codacons.it

PROMOTORE DI CASPER

COMITATO CONTRO LE SPECULAZIONI ED IL RISPARMIO

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Ufficio controversie e sanzioni

80143 Napoli Centro direzionale , Isola B5

c/a Avv. Enrico Maria Cotugno

agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n.645/14/CONS

Il CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e consumatori, con sede in Roma, Viale Mazzini n. 73 in merito all'istruttoria in oggetto, avviata in merito alla delibera 645/14/CONS, condivide la volontà dell'Autorità di offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati, ai sensi degli articoli 11 e 83 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, di formulare osservazioni e proposte in merito alle clausole oggetto di istruttoria.

Ciò premesso, con il presente contributo si intende partecipare alla consultazione pubblica in oggetto e svolgere alcune osservazioni in merito.

Si ringrazia per l'occasione offerta dall'Autorità e si osserva quanto segue:

All'articolo 1 relativo alla definizioni, alla lettera i, si suggerisce di sostituire le parole “consumatore” o “professionista” con la parola “utente”;

All'articolo 3 comma 2, si suggerisce di inserire che: *gli operatori dovranno modificare i propri modelli di contratto, con la condivisione delle Associazioni dei consumatori.*

All'articolo 3 comma 4, è necessario specificare i casi in cui l'impresa è ritenuta responsabile del trasferimento dell'utenza ad altro operatore;

Il comma 3 dell'articolo 4, può indurre confusione. In particolare al IV rigo si parla di “modulo di conferma”. In realtà non si tratta di conferma, ma della conclusione vera e propria del contratto.

Si suggerisce di emendare l'articolo, scrivendo “apposito modello per l'accettazione dell'offerta contrattuale”; invero, trattasi di offerta contrattuale che avviene al telefono e che deve essere accettata dal cliente solo successivamente. Il termine “conferma” utilizzato nello schema di regolamento evoca

un diverso istituto giuridico. Dunque, scrivere conferma è erroneo e può indurre in confusione e ingenerare equivoci, proprio sul momento in cui si conclude il contratto e si acquisisce il consenso.

All'articolo 5 comma 1 si suggerisce di abbassare il periodo di "impegno minimo iniziale" per i contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica, da 24 a 12 mesi;

Al V comma dell'articolo 5, ultimo capoverso, è vessatorio *scrivere gli operatori "garantiscano " la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto.* Così formulata la norma nasconde in realtà una penale per il recesso dal primo contratto, ovvero il pagamento dell'intero ammontare dell'apparato. Al contrario, bisogna invece garantire il mantenimento dell'acquisto a rate, salva diversa volontà dell'utente.

Articolo 7 comma 2: non può prevedersi che *restano ferme le conseguenze dovute per legge per ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute*, in quanto il ritardo nel pagamento delle stesse potrebbe essere dovuto proprio a causa della contestazione in atto.

All'Articolo 9, è necessario che l'operatore fornisca prova anche dell'avvenuta accettazione scritta o su supporto durevole del contratto. La prova della conclusione del contratto, infatti, non può essere assolta con la sola dimostrazione di aver adempiuto agli obblighi informativi.

Alla lettera c del comma 1, si suggerisce di indicare il termine di 6 mesi per la costituzione degli organismi di vigilanza, ivi previsti.

Per quanto concerne l'allegato 1 al regolamento articolo 3 comma 2, si elimini l'accettazione via sms, può accidentalmente cancellarsi, eliminando la prova del consenso.

Si suggerisce di eliminare del tutto l'accettazione via sms.

Data la peculiarità della materia, si chiede all'Autorità in indirizzo di convocare apposita audizione per un confronto sui temi trattati.

Distinti Saluti,

Roma, lì 5 febbraio 2015

Avv. Giuseppe Ursini
Presidente Codacons