

**Contributo di ADICONSUM relativo a
“Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 645/14/CONS”.**

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Ufficio controversie e sanzioni

80143 Napoli - Centro Direzionale, Isola B5

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

Inviato attraverso posta certificata

agcom@cert.agcom.it,

e. p.c. Avv. Enrico Maria Cotugno

e.cotugno@agcom.it.

Adiconsum manifesta il proprio apprezzamento per l'impianto della delibera posta in consultazione, di cui condivide i principi posti a rafforzamento delle tutele dei consumatori.

Di seguito le osservazioni di Adiconsum al documento.

1. apprezziamo che l'ambito di applicazione preveda i contratti tra operatori ed in generale gli utenti, cresce infatti il numero di soggetti (piccole e medie imprese, artigiani e professionisti) che si rivolgono alle Associazioni dei Consumatori per ricevere assistenza rispetto ai contratti conclusi con gli operatori rispetto ai quali le criticità sono simili a quelle lamentate dai consumatori;
2. rispetto all'art. 3 (**Diritti degli utenti finali nella conclusione dei contratti**) e 4 (**Obblighi informativi nei contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali**) segnaliamo la criticità dei contratti non richiesti, che entrambi gli articoli non prendono in considerazione. L'esperienza quotidiana di assistenza prestata ad utenti e consumatori dimostra come molte controversie su questi temi attengono pratiche commerciali scorrette e conseguente attivazione di contratti non richiesti. Ricorrendo tale fattispecie la strada del consumatore è tutta "in salita", deve dimostrare la non volontà di concludere il contratto, non sono previsti

tempi per il ripristino della situazione precedente (al passaggio di operatore dovuto ad un contratto non richiesto), così come è difficile ottenere le condizioni presistenti. Per questi motivi riteniamo opportuno che, l'articolato del nuovo regolamento preveda espressamente tali ipotesi, indicando in dettaglio modalità e tempi del ripristino tra operatori coinvolti, con la garanzia per il consumatore di poter ottenere le stesse condizioni godute prima del cambio non voluto;

3. in particolare evidenziamo che l'art. 4, comma 2, lettera b) prevede la possibilità, nel caso l'interessato ne dia autorizzazione, all'esecuzione prima della scadenza del termine per esercitare diritto di recesso e che *"il successivo esercizio di tale diritto potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto, non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente"*. Verificandosi tale ipotesi, il consumatore si troverebbe a subire - per quanto indicato al precedentemente punto 2 - oltre il danno anche la beffa. Per questo riteniamo che, assieme a quelli precedentemente esposti, anche questo profilo (dell'autorizzazione all'esecuzione del contratto prima della scadenza del termine previsto per il recesso) vada disciplinato dando regole per modalità e tempistiche e, altresì, prevedendo per tutti i casi:
 - specifiche cautele, a partire dall'attivazione solo comprovato con contratto firmato o su supporto durevole e con onere della prova da porsi a carico dell'azienda;
 - previsioni, per gli operatori inadempienti, sia di sanzioni che di indennizzi automatici per utenti e consumatori;
4. sempre rispetto all'art. 4, comma 2, lettera b), che prevede la possibilità, nel caso l'interessato ne dia autorizzazione, all'esecuzione del contratto prima della scadenza del termine per esercitare diritto di recesso, rappresentiamo che non viene detto nulla sugli eventuali costi che l'azienda può mettere a carico del consumatore. Questi costi vanno preventivamente quantificati ed espressamente indicati all'utente nell'informativa con cui l'operatore comunica la possibilità di attivare il servizio prima che sia trascorso il periodo di recesso. In questo modo l'utente, informato su tutto, può decidere con piena consapevolezza se aspettare che scada il termine previsto per il recesso, oppure se autorizzare l'esecuzione immediata del contratto. Si tratta di un profilo particolarmente delicato, che può dar vita a possibili pratiche commerciali scorrette con cui, attraverso l'esecuzione anticipata del contratto, possono essere incassate in maniera non corretta, costi imputabili alla immediata attivazione dello stesso.
5. rispetto all'art. 5 (**durata del contratto**) riteniamo centrale prevedere specifici e stringenti obblighi informativi per l'azienda verso il consumatore e, nel caso non siano rispettati, anche prevedere indennizzi automatici a favore di utenti e consumatori. Ciò vale ancor di più per quanto riguarda il comma 5, che prevede offerte collegate all'acquisto dei beni, che nella pratica danno vita ad informazioni non corrette, che frenano la libertà di cambio di operatore da parte di utenti e consumatori. La piena informazione (ad es.: da darsi almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto, ricordando che può disdire o fare la portabilità senza costi, sulla facoltà di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati senza costi ulteriore e specificandone l'importo) va posta come premessa di qualsiasi offerta

contrattuale e imposta, tramite il regolamento, quale fondamento della trasparenza verso l'utente ed il consumatore e di una corretta concorrenza e, quindi, del mercato stesso. In particolare rispetto al comma 5. proponiamo di inserire, già al momento dell'accettazione del contratto, che venga prevista:

- in caso di disdetta di un contratto, che l'azienda provveda ad informare il consumatore dell'entità della rata finale, che potrà essere anche pagata in un'unica soluzione e senza alcun costo ulteriore, con specifica dell'importo;
 - in caso di disdetta di un contratto legato all'acquisto di un bene rateizzato con un numero di rate superiori alla durata massima del contratto stesso, che il contratto già contenga la previsione anche dell'importo.
6. in particolare evidenziamo che l'art. 4, comma 2, lettera b) prevede la possibilità, nel caso l'interessato ne dia autorizzazione, all'esecuzione prima della scadenza del termine per esercitare diritto di recesso e che *"il successivo esercizio di tale diritto potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto, non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente"*. Verificandosi tale ipotesi, il consumatore si troverebbe a subire - per quanto indicato al precedentemente punto 2 - oltre il danno anche la beffa. Per questo riteniamo che, assieme a quelli precedentemente esposti, anche questo profilo (dell'autorizzazione all'esecuzione del contratto prima della scadenza del termine previsto per il recesso) vada disciplinato dando regole per modalità e tempistiche e, altresì, prevedendo per tutti i casi:
- specifiche cautele, a partire dall'attivazione solo comprovato con contratto firmato o su supporto durevole e con onere della prova da porsi a carico dell'azienda;
 - previsioni, per gli operatori inadempienti, sia di sanzioni che di indennizzi automatici per utenti e consumatori;
7. rispetto all'art. 5 (**durata del contratto**) riteniamo centrale prevedere specifici e stringenti obblighi informativi per l'azienda verso il consumatore e, nel caso non siano rispettati, anche prevedere indennizzi automatici a favore di utenti e consumatori. Ciò vale ancor di più per quanto riguarda il comma 5, che prevede offerte collegate all'acquisto dei beni, che nella pratica danno vita ad informazioni non corrette, che frenano la libertà di cambio di operatore da parte di utenti e consumatori. La piena informazione (ad es.: da darsi almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto, ricordando che può disdire o fare la portabilità senza costi, sulla facoltà di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati senza costi ulteriore e specificandone l'importo) va posta come premessa di qualsiasi offerta contrattuale e imposta, tramite il regolamento, quale fondamento della trasparenza verso l'utente ed il consumatore e di una corretta concorrenza e, quindi, del mercato stesso. In particolare rispetto al comma 5. proponiamo di inserire, già al momento dell'accettazione del contratto, che venga prevista:
- in caso di disdetta di un contratto, che l'azienda provveda ad informare il consumatore dell'entità della rata finale, che potrà essere anche pagata in un'unica soluzione e senza alcun costo ulteriore, con specifica dell'importo;

- in caso di disdetta di un contratto legato all'acquisto di un bene rateizzato con un numero di rate superiori alla durata massima del contratto stesso, che il contratto già contenga la previsione anche dell'importo.
- 8. rispetto all'art. 6 (**modifiche delle condizioni contrattuali**) riteniamo opportuno garantire la tracciabilità delle modalità informative e, rispetto ai canali di comunicazione previsti all'art. 6 - allegato 2 proponiamo di inserire, come canale aggiuntivo a quelli già previsti, anche la comunicazione all'utente/consumatore tramite i canali di gestione clienti area web (oramai attivati dalla quasi totalità degli operatori) per gestire i rapporti con i clienti. Inoltre l'art. 6. non prevede cosa il caso in cui l'utente non riceva la comunicazione delle modifiche contrattuali e l'azienda non riesca a dimostrare l'avvenuta comunicazione. In tal caso proponiamo che sia consentito il recesso senza costi ulteriori, in qualsiasi momento, anche dopo i 30 giorni previsti.
- 9. rispetto all'art. 7 (**Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche**), prevede al comma 1. che *"In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato "*. Riteniamo che la stessa indicazione, che *l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto*, dovrebbe valere anche per le ipotesi di pendenza delle procedure di conciliazione, in particolare paritetica, considerato che la procedura è finalizzata ad individuare soluzioni fra azienda e utente e che con l'azienda è presente con proprio conciliatore.
- 10. Rispetto all'allegato 1 art. 3., proponiamo di Inserire che: *le informazioni individuate al comma 1, siano fornite all'utente in modo chiaro e comprensibile e anche tacciabile.*

Restiamo a disposizione dell'Autorità per ogni chiarimento in merito alle osservazioni riportate nel documento.

Prot. 468/2015/PG/ar

Il Presidente Nazionale

Pietro Giordano

