

CONTRATTI A DISTANZA TLC: I CONSUMATORI PROPONGONO ALL'AGCOM LA MODIFICA DELLA NORMA, NUOVA PROCEDUR

lunedì 30 gennaio 2012

Al termine di un'audizione all'Agcom sui contratti a distanza le Associazioni dei consumatori Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva e Codacons hanno proposto all'Autorità di modificare la normativa vigente, prevedendo l'impossibilità di concludere il contratto in via meramente telefonica ma solo a seguito di una procedura gestita attivamente dall'utente.

“I contratti a distanza, ad oggi, rappresentano il 70% delle segnalazioni e delle conciliazioni sulle utenze fisse - dichiarano i Presidenti delle Associazioni – ci auguriamo pertanto che l'Agcom, con neutralità, accolga pienamente la proposta, che potrebbe risolvere il fenomeno delle attivazioni non richieste e delle offerte commerciali scorrette. Vogliamo far sì che il consumatore sia consapevole nella scelta di aderire o meno all'offerta, con strumenti di gestione della pratica che gli assicurino la più completa informazione e trasparenza sulla proposta commerciale che gli è stata formulata. Inoltre abbiamo richiesto all'Autorità di prevedere un organismo terzo, gestito in coordinamento con le Associazioni dei consumatori, che monitori la qualità di tale tipo di vendite”. Si è chiesto ad Agcom la modifica dell'intero sistema e non solo di qualche norma, per tutelare sul serio i consumatori.

Secondo la proposta delle Associazioni, in caso di offerta commerciale, a mezzo telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore, una volta appurato l'interesse del consumatore ad aderire all'offerta (e non la volontà di concludere il contratto in via telefonica), invia a questi, anche con strumenti digitali, tutti i documenti utili alla sottoscrizione del contratto e relativi all'offerta, (indicazione delle modalità di perfezionamento del vincolo contrattuale, contenente tutte le informazioni essenziali, comprese quelle elencate all'articolo 70 del Codice del Consumo). L'utente inoltre riceve: un codice di attivazione; un codice di disattivazione/recesso; i canali e le modalità per accedere all'attivazione/disattivazione dell'offerta; le modalità di conferma scritta del documento contrattuale; i termini di adesione e validità dell'offerta commerciale; i canali di reclamo, di accesso alla conciliazione paritetica e di risoluzione delle controversie di cui all'art. 8. In caso di mancata risposta dell'utente, non è da considerarsi valida la regola del “silenzio-assenso”. Una volta ricevuta la documentazione contrattuale, verificate le condizioni economiche e contrattuali, il consumatore dovrà semplicemente contattare l'operatore per manifestare la sua volontà di concludere il contratto comunicando il codice di attivazione ricevuto. L'operatore quindi procederà alla registrazione vocale, come avviene ora, per confermare la volontà di procedere all'attivazione con poche, semplici domande di controllo/verifica 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 verrà rilasciato un ticket che conferma l'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 caso l'utente volesse esercitare il diritto di recesso dal servizio, basterebbe una

semplice telefonata all'operatore fornendo il proprio codice di recesso. Quindi l'operatore rilascerà al consumatore un ticket di recesso, con la medesima struttura del ticket di attivazione fornito in precedenza. Inoltre, le Associazioni hanno proposto all'Autorità di istituire un organismo terzo gestito dalla stessa Authority, 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. La stessa Autorità dovrebbe istituire poi un osservatorio per la qualità delle vendite, con compiti di monitoraggio delle attività connesse alla presente delibera. Tale osservatorio dovrà essere gestito dall'Autorità in coordinamento con le Associazioni dei consumatori riconosciute.