

VA DE ME CUM

le regole da seguire per tutelarsi



contratti a distanza
e telemarketing aggressivo



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

Negli ultimi anni si è assistito a un proliferare di casi di marketing telefonico aggressivo da parte delle più diffuse compagnie telefoniche operanti sul mercato.

Spesso il margine tra l'aggressività e la correttezza delle operazioni commerciali è molto labile. Per fare fronte a questo problema in continua espansione l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha promosso alcuni provvedimenti utili alla difesa del consumatore, soprattutto la delibera n. 664/06/CONS che regola la fornitura di servizi telefonici con contratti a distanza (telefono, fax, posta elettronica).

- Stipula di contratti telefonici

- L'operatore deve rendere noto, all'inizio del collegamento, lo scopo del contatto, il nominativo della società ed il proprio nome e cognome e, qualora l'utente manifesti la propria volontà di concludere il contratto, anche il numero della pratica ed i recapiti ai quali richiedere ulteriori informazioni. A differenza di ciò che comunemente si ri-

tiene, i contratti stipulati telefonicamente hanno valore legale.

- E' consigliabile evitare di diffondere i propri dati personali, spesso oggetto di scambio tra le aziende; tali inopinati passaggi di informazioni sono scorretti e illegali.
- L'azienda che propone un contratto telefonico deve presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali.
- Prima della conclusione del contratto o, al più tardi, al momento della sua esecuzione, l'utente ha il diritto di ricevere un apposito modulo di conferma recante le indicazioni previste dallo stesso articolo 2, comma 1, e dall'articolo 53 del codice del consumo.

Questo onere può però essere soddisfatto anche tramite la spedizione dell'eventuale documento contrattuale, pre-

disposto ai sensi del primo periodo dell'articolo 2, comma 5, a condizione che esso contenga tutte le informazioni previste e sia inviato per la sottoscrizione, al più tardi, al momento dell'inizio della esecuzione del contratto.

- Informazioni sul contratto

Per quanto riguarda la corretta informazione dei consumatori, oltre alla trasparenza di cui sopra, l'articolo 3, comma 1, della delibera Agcom n. 126/07/CONS, relativa ai servizi telefonici di rete fissa e mobile, prevede il diritto dei consumatori di conoscere gratuitamente:

- il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche applicate in forza del contratto concluso;
- il proprio profilo di consumo telefonico

- Diritto di recesso

Un'ulteriore misura è riconducibile alla previsione di un diritto di recesso:

- Ai sensi dell'articolo 5, commi 2 e 4 lett. b, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto, senza alcuna penalità e

senza specificarne i motivi, entro il termine 10 giorni lavorativi decorrenti, nel caso di servizi, dal giorno della conclusione del contratto o da quello in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione dell'articolo 2, purché ciò sia avvenuto entro tre mesi dalla stessa conclusione.

- Per l'esercizio del recesso è sufficiente una lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure un telegramma, telex, fax o messaggio posta elettronica, purché seguiti, entro 48 ore, da una raccomandata con avviso di ricevimento (art. 5, comma 3).
- La delibera n. 664/06/CONS inoltre vieta l'attivazione di servizi di comunicazione elettronica, anche di natura supplementare, in mancanza di una esplicita e specifica richiesta da parte del titolare dell'utenza, ponendo l'onere del ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti a carico degli operatori.
- L'Autorità garante ritiene, in linea di massima, i costi di disattivazione non giustificabili nel settore delle telecomunicazioni, soprattutto nell'ipotesi del passaggio di una

utenza da un operatore ad un altro, poiché le operazioni di disattivazione finiscono normalmente per coincidere con quelle da effettuare in fase di attivazione da parte dell'operatore che ha acquisito il cliente e sono, dunque, già remunerate da quest'ultimo.

- Risoluzione delle controversie

Per favorire una pronta risoluzione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche la delibera Agcom n. 173/07/CONS, emanata in sostituzione della precedente 182/02/CONS, ha predisposto un nuovo regolamento incentrato sulla previsione e sul rispetto di tempistiche particolarmente stringenti.

- Ai sensi del combinato disposto degli articoli 3 e 4 del suddetto regolamento gli utenti non possono agire in giudizio per la tutela dei propri diritti, a pena di improcedibilità della domanda, senza prima aver promosso un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom (Comitato regionale per le comunicazioni) territorialmente competente e munito di apposita delega conciliativa.

- In assenza di tali presupposti, il tentativo può essere esperito dinanzi alle Camere di commercio competenti per territorio, agli organismi di conciliazioni di cui all'articolo 141 del codice del consumo oppure alle commissioni paritetiche costituite tra operatori e associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale.
 - La domanda sospende i termini per l'azione giudiziale.
 - Dalla data della sua presentazione decorre un periodo di 30 giorni al raggiungimento del quale la procedura deve ritenersi conclusa, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, indipendentemente dal fatto che essa si sia effettivamente svolta.
 - Insieme con la domanda, o nel corso del relativo procedimento, può essere richiesta, anche tramite il formulario GU5 disponibile sul sito dell'Autorità, l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento sino al termine della procedura conciliativa.
- Nel merito di tali provvedimenti l'organismo di concilia-

zione si pronuncia, con atto motivato comunicato alle parti, entro dieci giorni dalla relativa richiesta.

Lo stesso organismo comunica inoltre alle parti, nel termine di sette giorni dalla ricezione dell'istanza di conciliazione, un avviso contenente varie informazioni, tra le quali, la data ed il luogo fissati per l'udienza di discussione, il responsabile del procedimento e le modalità per la comunicazione dell'adesione alla procedura.

- La parte che non ha avviato la procedura ha infatti l'onere di comunicare, entro cinque giorni dalla data dell'udienza, la propria volontà di partecipare: in mancanza, oppure in presenza di una dichiarazione esplicita di non adesione, il responsabile del procedimento redige processo verbale nel quale da atto dell'esito negativo del tentativo, trasmettendolo alla parte istante.

In caso contrario l'udienza si tiene dinanzi al responsabile del procedimento che invita le parti ad esporre le proprie ragioni e può anche suggerire alle stesse una o più soluzioni alternative per la composizione della lite (art. 9, comma 3).

- Se le parti raggiungono un accordo viene redatto un processo verbale, avente valore di titolo esecutivo, nel quale si indicano i punti controversi e si dà atto dell'esito positivo della vicenda.
- A fronte invece dell'eventuale esito negativo del procedimento l'utente o entrambe le parti, congiuntamente, possono chiedere all'autorità garante di definire la controversia, purché non siano decorsi più di sei mesi dalla conclusione della conciliazione e la materia del contendere non sia stata nel frattempo sottoposta al vaglio dell'autorità giudiziaria ordinaria.



**ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA
E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI**

Sede Regionale Piemonte e sede di Torino:
Via Cigna, 45 - 10152 TORINO
Tel. 011- 43 64 331 - Tel/Fax 011 - 43 64 373
adoc.torino@tiscali.it