



Mercoledì 09/12/2015

Telefonia, Internet, tv a pagamento: regole e diritto di recesso per i contratti a distanza

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

La normativa che regola i contratti a distanza è contenuta nel Codice del Consumo agli articoli dal 45 al 67 e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni l'ha integrata con proprie disposizioni che entrano nel merito dei contratti relativi alla "fornitura dei beni e servizi di comunicazione elettronica" (telefonici, di servizi internet, per tv a pagamento).

Tali disposizioni sono state aggiornate a seguito della riforma del Codice del Consumo, proprio inerente i contratti a distanza, attuata dal D.lgs.21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE.

I riferimenti attuali sono la Delibera 519/2015 che ha sostituito, abrogandola, la 664/2006, e la Delibera 520/2015 che si occupa in modo specifico dei contratti attivati telefonicamente. Il termine di adeguamento per i gestori è fissato al 5/12/2015.

Le disposizioni sono armonizzate anche con il Codice delle comunicazioni elettroniche, il D.lgs.259/2003.

DEFINIZIONE DI UTENTE E DI CONSUMATORE

La delibera differenzia l'utente dal consumatore includendo nel primo gruppo anche le aziende e i professionisti (persone giuridiche); l'unica differenza tra le due categorie è lo scopo dell'utilizzo dei servizi: aziende e professionisti per scopi lavorativi e/o commerciali mentre il consumatore NO.

Le regolamentazioni che vedremo possono riguardare l'UTENTE, quindi sia i consumatori che le aziende, oppure solo i consumatori, quando ci si riferisce specificatamente a questa categoria.

PRIMO CONTATTO E SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Prima di sottoscrivere il contratto all'utente devono essere date tutte le informazioni previste dalla normativa riportate in modo chiaro. In particolare all'utente dev'essere comunicato il termine entro il quale verrà attivato il servizio e l'indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto dello stesso.

Ecco le informazioni obbligatorie (art.70 codice comunicazioni elettroniche):

- denominazione e sede dell'impresa che fornisce il servizio (gestore);
- descrizione del servizio fornito, con informazioni sulle eventuali limitazioni o particolarità (accesso ai servizi di emergenza, localizzazione delle chiamate, etc.);
- livelli minimi di qualità del servizio, compresa la data dell'allacciamento iniziale, nonché l'indennizzo previsto in caso di mancato raggiungimento di tali livelli;
- il dettaglio dei prezzi e delle tariffe e le modalità per ottenere informazioni aggiornate riguardanti costi, tariffe, modalità di pagamento con relative eventuali differenze di costo, etc.;
- la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e cessazione. In particolare devono essere riportati
- l'eventuale utilizzo minimo richiesto per beneficiare di condizioni promozionali;
- i diritti e gli obblighi inerenti la portabilità dei numeri;



- eventuali costi dovuti alla scadenza del contratto compresi quelli da recuperare in relazione all'apparecchiatura eventualmente fornita (telefono, router o altro);

- eventuali restrizioni imposte all'utilizzo delle apparecchiature terminali (telefoni) fornite.

- la scelta del contraente di apparire negli elenchi telefonici (cartacei o meno) e quali dati personali sono coinvolti;

E poi:

- informazioni sulle procedure attivate per misurare e strutturare il traffico per evitare la saturazione della rete e informazioni sulle eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio;

- tipi di servizi di manutenzione e assistenza offerti e le modalità per fruirne;

- i tipi di azioni che l'impresa può adottare in risposta a incidenti o minacce alla sicurezza, integrità, vulnerabilità;

- il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie.

Le suddette informazioni (in particolare la durata, cessazione del contratto, costi anche relativi alla portabilità, etc.) devono essere rese pubbliche sui siti o su altri mezzi di pubblicità. Tra le informazioni da pubblicare devono esserci anche quelle sulle modalità di conclusione del contratto, in particolare riferite ai contratti conclusi per telefono.

Nel caso di contratto trasferito da un operatore ad un altro, prima della conclusione dello stesso dev'essere data al consumatore informazione sul fatto che il vecchio contratto si conclude e che l'eventuale esercizio del diritto di recesso NON ne comporta il ripristino automatico.

UN CASO PARTICOLARE: IL CONTATTO (E CONTRATTO) TELEFONICO

Il codice del consumo prevede che in caso di contatto telefonico l'operatore debba, all'inizio della conversazione, rivelare la propria identità e anche quella della persona o società per conto della quale sta chiamando, nonché specificare lo scopo (commerciale) della chiamata.

Le informazioni obbligatorie in questo caso vengono date a voce ma comunque il consumatore è vincolato solo dopo la firma dell'offerta, solo quindi dopo che ha accettato l'offerta per iscritto (anche con firma elettronica, se del caso).

Venditore e consumatore possono in tal senso mettersi d'accordo sull'invio delle informazioni scritte e della relativa conferma (condizioni contrattuali) tramite supporto durevole (invio file, cd rom, dischetto, penna, etc.). Su questo fa fede la registrazione telefonica e la prova grava sul gestore chiamante.

Il Garante ribadisce il punto specificando che la conferma può essere inviata per posta o per email od anche tramite comunicazione di un link all'area riservata al cliente sul sito web del gestore e che il consumatore è vincolato dal momento in cui comunica accettazione dell'offerta.

Anche sul tipo di comunicazione c'è libertà di accordo: può avvenire tramite mail, sms, accettazione telematica, firma dei documenti cartacei, etc.

Tutto dipende dagli accordi presi in occasione del contatto telefonico.



In questo caso il termine per esercitare il recesso (14 giorni), salve diverse disposizioni contrattuali, parte dalla suddetta data di accettazione.

Si fa presente, in merito, che il consumatore può chiedere che il servizio venga attivato subito, prima che decorra il termine per recedere, ma che in ogni caso ciò non pregiudica il diritto a recedere (entro il termine), stante ovviamente il pagamento dei servizi fruiti nel frattempo.

DURATA DEL CONTRATTO

Una grossa novità attiva dal 2015 (a cui per la precisione i gestori devono adeguarsi entro il 5/12) è che ai consumatori non può essere imposto, per i contratti inerenti servizi di comunicazioni elettroniche, impegni iniziali in termini di durata superiori a 24 mesi.

Allo stesso tempo dev'essere data agli utenti la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda durata massima iniziale di 12 mesi.

I termini per la comunicazione della disdetta imposti agli utenti NON devono essere superiori ai 30 giorni dalla scadenza del periodo di durata del vincolo contrattuale.

L'utente deve essere avvisato dall'operatore relativamente all'approssimarsi di tale termine almeno trenta giorni prima.

Se il contratto/offerta prevede anche l'acquisto di beni (per esempio telefoni), può essere prevista una rateizzazione dei pagamenti più lunga rispetto alla durata del contratto principale, e al cliente dev'essere comunque data la possibilità, in caso di disdetta, di pagare in un'unica soluzione le rate residue.

MODIFICA CONDIZIONI CONTRATTUALI

Le condizioni contrattuali possono subire modifiche solo se previste dalla legge o dal contratto; al di fuori di questi casi le modifiche possono essere fatte solo se a vantaggio esclusivo del cliente.

In caso di modifica gli operatori devono preavvisare i clienti dando loro la possibilità di recedere senza penali né costi di disattivazione nel caso non siano d'accordo, entro minimo 30 giorni (il termine può anche essere più lungo).

In ogni caso la volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche (contenuta nel preavviso) e in questo caso le nuove condizioni sono inapplicabili.

Se il cliente che ha esercitato il recesso passa ad altro operatore le condizioni da applicare al periodo tecnicamente necessario per il passaggio sono ovviamente quelle precedenti alla modifica. Se ciò non fosse tecnicamente possibile per il gestore, il cliente deve comunque essere rimborsato delle somme addebitate in eccesso.

La comunicazione della modifica delle condizioni deve avvenire tramite avviso separate dalle eventuali altre comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti.

Ci deve essere un'intestazione simile a questa:

"COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO"

E vi deve essere riportata la dicitura:

"Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali".

La comunicazione deve anche avvenire con avvisi affissi nei punti vendita e pubblicati nel sito web del gestore (in home page).

Per quanto riguarda le utenze mobili la comunicazione può avvenire anche tramite SMS che inizi con la dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali" o similare, con indicazione della data di entrata in vigore delle stesse. Rimane l'obbligo del preavviso con informativa sul diritto di recesso già detto.

Per i servizi televisivi a pagamento (pay tv o altro) nel caso in cui non sia possibile una comunicazione personale l'avviso va pubblicato con annunci da trasmettere per l'intero periodo (di preavviso, minimo 30 giorni), nelle ore e sui canali di maggiore ascolto.

FORNITURE NON RICHIESTE

Il codice del consumo, nella versione in vigore dal Giugno 2014, precisa espressamente che il consumatore



non è tenuto a pagare forniture non richieste di qualsiasi genere -quindi anche relative a servizi di telecomunicazione- e che la sua mancata risposta a seguito dell'attivazione di una fornitura NON costituisce consenso alla stessa (D.lgs.206/2005 art. 66-quinquies).

L'Autorità garante da una parte chiarisce che l'utente dev'essere libero di scegliere consapevolmente il proprio operatore e dall'altra precisa che l'operatore, da parte sua, deve far di tutto per EVITARE la fornitura non richiesta di servizi, in particolare nel caso di contratto che comporta il passaggio da un operatore ad un altro.

Se il passaggio avviene ugualmente e contro la volontà del cliente il "nuovo" operatore non può pretendere alcun pagamento ed anzi deve rimborsare al cliente le somme eventualmente incassate, comprese quelle necessarie al ripristino delle condizioni contrattuali preesistenti.

In caso di attivazione di contratti non richiesti è sempre consigliabile contestare subito la cosa per iscritto, con raccomandata a/r di messa in mora, intimando al gestore il ripristino delle condizioni preesistenti e il rispetto delle normative suddette.

MOROSITA' DELL'UTENTE

In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, il gestore non può sospendere la fornitura degli eventuali altri servizi previsti dal contratto, anche se supplementari. Ciò a meno che l'utente non sia stato debitamente informato e preavvisato dell'interruzione o della cessazione del collegamento. Queste possono avvenire, quindi, solo dopo debito preavviso inviato nei tempi e modi previsti dal contratto.

L'utente che ha presentato un reclamo formale in merito all'addebito di un certo servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento degli addebiti contestati fino alla definizione della pratica di reclamo (quelli non oggetto di reclamo vanno pagati). Resta valida l'applicabilità di tutte le conseguenze previste per il ritardato pagamento (sia per legge che per contratto) sulle somme che, al termine del ricorso, risultino dovute.

Nota: Il reclamo formale -soprattutto nell'ottica di cui sopra- è quello inviato per raccomandata a/r o Pec di messa in mora e seguito da tutti i passi eventualmente necessari per concludere la pratica (tentativo conciliativo seguito, eventualmente, dalla causa).

DISDETTA E RECESSO

La disdetta, ovvero la comunicazione di mancato rinnovo di un contratto a scadenza, non deve comportare l'addebito di costi di cessazione ma solo di eventuali commissioni dovute alla scadenza o costi relativi alle apparecchiature fornite dal gestore (telefoni o altro), purché previsti contrattualmente. Non possono essere chiesti pagamenti per prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto, e nel caso che il gestore non riesca ad impedire tecnicamente tali addebiti, occorre il tempestivo storno e/o rimborso degli stessi. In caso invece di recesso anticipato si ricorda che per legge non sono dovute penali ma il contratto può prevedere addebito di "spese di disattivazione". Non sono comunque dovuti corrispettivi per prestazioni erogate a decorrere dalla data di recesso. Si veda, per approfondimenti, la scheda Telefonia: guida veloce ai diritti e alle tutele degli utenti.

Infine il recesso per ripensamento, previsto dalla legge per i soggetti consumatori (Codice del Consumo art.53 e segg.). Va esercitato entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto con raccomandata a/r e il contratto in pratica viene annullato, senza alcuna spesa a carico dell'utente se non relativa all'eventuale servizio già fruito nel frattempo.

CONTROVERSIE

E' ribadita l'obbligatorietà della conciliazione, per le controversie inerenti beni e servizi di comunicazione elettronica, presso i CORECOM regionali.

In tutti i casi e' consigliabile il preventivo invio di una messa in mora per impostare fin da subito la contestazione in modo formale, e poi ricorrere presso il giudice di pace qualora la conciliazione non si concludesse in modo positivo.

Per informazioni clicca qui.



In sede di controversia la prova della corretta conclusione del contratto, quindi il rispetto degli obblighi informativi, grava sul gestore.

VIGILANZA E SANZIONI

Tutte le segnalazioni riguardo alle violazioni di queste regole, in particolar modo l'attivazione di servizi non richiesti, può essere fatta direttamente all'Agcom attraverso il sito ufficiale.

L'Autorità può, a seguito delle segnalazioni, emanare provvedimenti sanzionatori con sanzioni che possono arrivare a 580.000 euro. Anche in questo caso la prova grava sull'operatore, che deve dimostrare di aver ottemperato ai suoi doveri.

RIFERIMENTI NORMATIVI e LINK UTILI

- Delibera AGCOM n. 519/15/CONS.
- Delibera AGCOM n. 520/15/CONS.
- Codice del consumo
- Codice delle comunicazioni elettroniche

Schede collegate:

VENDITE A DISTANZA: REGOLE E RECESSO

di Rita Sabelli

Fonte: <http://www.aduc.it>