

6 ottobre 2015 12:05

ITALIA: Tlc e modifiche contratti. Nuove norme Agcom

Stop agli aumenti nelle tariffe telefoniche non comunicati chiaramente al consumatore: d'ora in avanti nelle fatture e nei punti vendita, e sui cellulari con un sms che recherà la scritta "Comunicazione importante: modifica delle condizioni del contratto", gli operatori saranno tenuti a far conoscere chiaramente il contenuto delle modifiche, da quando hanno inizio e soprattutto la possibilità di recesso senza alcuna penale. E' una delle principali novità contenute in una delibera dell'Autorità per le comunicazioni che ha approvato contestualmente un regolamento ad hoc. L'Agcom ha infatti deciso un giro di vite sulle modifiche che alcuni operatori telefonici, partendo dalla possibilità offerta dal codice delle comunicazioni (art. 70 comma 4), apportavano ai contratti spesso con modalità piu' di marketing che di informazione di servizio e senza adeguati ragguagli sul possibile recesso. Tra gli esempi piu' recenti: il servizio di reperibilità passato da gratis a pagamento e anche la manovra tariffaria per il fisso di Telecom Italia (che aveva provocato inizialmente una diffida dell'Agcom) nonché le modifiche che avevano portato nel mobile la fatturazione a 28 giorni (con un aumento medio delle tariffe dell'8%). "Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore", si legge all'articolo 6 del Regolamento Agcom. Ma c'e' di piu': indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve d'ora in avanti contenere, oltre alle modalità, anche l'indicazione precisa dei tempi.

La dicitura indicata dall'Agcom agli operatori è questa: "Hai diritto entro il (gg.mm) di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali". Perché non solo l'utente ha pieno diritto di recedere dal contratto ma puo' anche chiedere contestualmente il passaggio ad un altro operatore. In tal caso, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, l'operatore che ha modificato le condizioni deve applicare quelle precedenti. E, ancora, tra le principali novità contenute nelle nuove norme ci sono quelle che riguardano i passaggi ad un altro operatore per evitare che quando un utente passa a un'altra società si trovi in una sorta di limbo nel caso in cui il servizio non funzioni. D'ora in avanti infatti gli operatori devono informare il cliente del termine entro il quale avverrà l'attivazione del servizio e delle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico se tale termine non viene rispettato. Il regolamento sulle modifiche unilaterali riguarda le comunicazioni elettroniche quindi anche i servizi televisivi a pagamento; se non è possibile comunicare personalmente, anche per via telematica, l'avviso di modifica contrattuale, la pay tv deve utilizzare anche annunci da trasmettere per l'intero periodo di preavviso, nelle ore e sui canali di maggiore ascolto.

La stretta dell'Agcom sulle modifiche contrattuali degli operatori segue l'azione portata avanti da un'altra autorità, l'Antitrust, contro i servizi cosiddetti 'premium' attivati inconsapevolmente dall'utente, magari sfiorando banner pubblicitari o pop up e determinando aumenti consistenti nelle tariffe. I servizi premium sono dei servizi a valore aggiunto che vengono forniti all'utente di telefonia mobile (sia esso titolare di un abbonamento o di Sim prepagata) da un soggetto terzo, detto Content Service Provider. La fornitura di tali servizi nei confronti degli utenti è resa possibile dall'operatore telefonico, il quale cura anche l'addebito del costo nei confronti del consumatore. Dopo una maximulta agli operatori comminata dall'Antitrust all'inizio dell'anno, il 30 giugno scorso l'Autorità ha aperto quattro procedimenti di inottemperanza nei confronti di Vodafone, Wind, Tim e H3G proprio per la fornitura agli utenti della telefonia mobile di servizi a pagamento (cosiddetti premium) non richiesti o richiesti inconsapevolmente, con l'addebito dei relativi importi sul credito dei consumatori. Nei precedenti provvedimenti del 13 gennaio scorso, le quattro società sono state sanzionate per aver adottato la pratica commerciale attraverso "omissioni informative ingannevoli e condotte aggressive". In seguito diversi consumatori, "hanno segnalato la reiterazione della pratica commerciale" oggetto dei provvedimenti. L'Antitrust per le istruttorie si è data 4 mesi di tempo che salvo proroghe scadranno il prossimo 30 ottobre.