

WHITE PAPER

Per tutelare i tuoi diritti devi conoscerli

Servizi di telecomunicazione: come scegliere in libertà



Indice

Scenario	pag. 3
Legge Bersani	pag. 4
Risolvere una controversia	pag. 8
Procedura di conciliazione	pag. 10
Tutelare la libertà di scelta	pag. 15

Scenario



Trasparenza sui contratti di telefonia fissa e mobile

Negli ultimi anni il mercato delle telecomunicazioni ha raggiunto un livello di competitività sempre più elevato. Gli **Operatori** moltiplicano le offerte e introducono nuovi **vincoli** con lo scopo di **rendere** più **difficile**, o per lo meno rallentare, lo **migrazione** dei Clienti **verso** i **concorrenti**.

Il diffondersi di proposte commerciali sempre più articolate e “asteriscate” delinea la necessità di **rafforzare** la **trasparenza** e la corretta informazione sui contratti di telefonia fissa e mobile.

Allo scopo di consentire e promuovere la **libera scelta** del Cliente, numerose sono state le **iniziative legislative** in materia (prima tra tutte la cosiddetta Legge Bersani) così come quelle **regolamentari**, portate avanti dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) e da altri Organismi di settore.

Legge Bersani



Strumenti per la difesa dei consumatori

La Legge numero 40 del 2 aprile del 2007, che ha convertito il Decreto Bersani in Legge, ha introdotto una serie di importanti strumenti a difesa dei consumatori e ha stabilito dei parametri che **regolano** i **contratti** per adesione.

Chi coinvolge

L'ambito di applicazione della Legge coinvolge tutti coloro che sottoscrivono un contratto per adesione con **Operatori di telefonia**, reti televisive e comunicazione elettronica, inclusi gli utenti finali non residenziali. Non si applica invece ai contratti con la fornitura di servizi alla Clientela

business di grandi dimensioni, nei quali le clausole sono spesso negoziate e, pertanto, non ricorre la fattispecie del contratto per adesione, ma i cosiddetti contratti a progetto.

I contratti per adesione

Possono essere qualificati "per adesione" i contratti che, anche in vista del contenuto delle loro singole clausole, risultano **predisposti unilateralmente** da un solo contraente con facoltà per l'altro (aderente) di accettare in blocco le clausole ovvero di rifiutarle integralmente, senza alcuna facoltà di trattativa.

L'articolo 1 comma 3 della Legge Bersani dispone che "I contratti per adesione stipulati con Operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la **facoltà** del contraente di **recedere** dal contratto o di trasferire le utenze presso altro Operatore **senza vincoli temporali** o ritardi non giustificati e **senza spese** non giustificate da costi dell'Operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

In pratica, i contratti per adesione, danno al contraente la facoltà di recedere dal contratto con un preavviso non superiore a trenta giorni e senza vincoli temporali, ritardi o spese non giustificate dall'Operatore.

Le linee guida

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha introdotto delle linee guida per chiarire in modo

puntuale quali sono i **diritti** degli Utenti in fase di recesso, con il fine di tutelarli di fronte agli Operatori.

Nello specifico: "dalla semplice lettura del contratto l'Utente deve poter **conoscere** anche le eventuali **spese** richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di **trasferimento**, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'Utente **non** deve **versare** alcuna "**penale**", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli **unici importi** ammessi in caso di recesso sono quelli "**giustificati**" da "**costi**" degli **Operatori**".

Organo di controllo

La vigilanza sull'attuazione delle disposizioni sopra riportate è attribuita all'**Autorità** per le **Garanzie** nelle **Comunicazioni** che ha il potere di **sanzionare** le eventuali irregolarità riscontrate.

Telefonia Fissa

La Legge, come precisato sopra, prevede che dalla semplice lettura del contratto il Cliente deve poter conoscere la facoltà di recesso, così da avere piena ed effettiva consapevolezza della **tutela normativa** di cui beneficia. L'esercizio di tali facoltà da parte del Cliente è **senza vincoli temporali**, quindi possono essere esercitate in ogni momento, fatto salvo l'**obbligo di preavviso**. L'eventuale previsione di una durata minima contrattuale è vincolante solo per l'Operatore.

È prevista inoltre la **possibilità** di recedere o di **trasferire** le proprie **utenze** presso un altro Operatore, **senza ritardi** non giustificati (la durata massima è di 30 giorni). In ogni caso, il Cliente non deve pagare alcuna penale poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli giustificati da costi degli Operatori.



Telefonia Mobile

Gli stessi principi e le stesse regole si applicano anche nella telefonia mobile, dove il Cliente può **recedere** dal contratto **prima** della **scadenza** pagando solo gli addebiti giustificati come “spese di chiusura”.

In particolare, il **contributo di attivazione** (richiesto integralmente dall’Operatore in caso di recesso anticipato del Cliente) **non è dovuto**, almeno nella sua misura integrale, in quanto importo non giustificato come spesa o costo connesso al recesso.

L’AGCom ha pertanto disciplinato la fattispecie prevedendo la possibilità per l’Operatore di richiedere al Cliente un **importo proporzionale** alla **durata** residua del **contratto**.

Nella pratica, il contributo di attivazione per ciascuna SIM dovrà essere ridotto tenendo conto dei mesi che mancano alla scadenza del vincolo contrattuale.

Esempio

Un Cliente ha sottoscritto un contratto con vincolo 24 mesi per una SIM con contributo di attivazione di 80 euro (IVA esclusa) e decide di recedere 12 mesi prima della scadenza.

Domanda

È tenuto a corrispondere il 100% della somma richiesta (80 euro)?

Risposta

No! In questo caso, il costo a carico del Cliente è 40 euro, ossia:
80 euro / 24 mesi moltiplicato per i mesi residui (12).

Risolvere una controversia



Quando avviare un tentativo di conciliazione

Sono molte le domande che si pone il Cliente quando, una volta sottoscritto un contratto con un Operatore, percepisce una **mancata**

soddisfazione della qualità del servizio o una mancata trasparenza dell'Offerta commerciale.



Le fatture sono corrette?
Posso non pagarle?



Il canone non è quello concordato, posso contestare la difformità tra l'importo pattuito e fatturato?



La connessione è lenta e i servizi sono carenti, posso recedere per giusta causa?



Quali tutele mi spettano?

Ma nella pratica, cosa si può fare?

- 1** Capire quali sono i suoi diritti e avere la certezza della violazione.
- 2** Presentare un reclamo all'Operatore con le modalità e i termini previsti, ai recapiti indicati nel contratto.
- 3** Attendere che risponda: l'Operatore è tenuto a rispondere in un termine che varia da 30 a 45 giorni dal momento in cui lo riceve, o inferiore se indicato nel contratto o nella Carta dei Servizi.

Se l'Operatore respinge il reclamo, è obbligato a fornire al Cliente una risposta motivata in forma scritta

In caso di **non risposta**, legittima lo stesso Cliente a chiedere ed ottenere un indennizzo per la mancata risposta al reclamo

In entrambi i casi è possibile avviare il tentativo di conciliazione tramite la piattaforma online ConciliaWeb.



Procedura di conciliazione

Guida pratica all'uso di ConciliaWeb

La conciliazione è una procedura per la **risoluzione** delle **controversie** con la quale, alla presenza di un soggetto neutrale (il conciliatore), le parti cercano di trovare una soluzione **amichevole**.

ConciliaWeb

ConciliaWeb è la **piattaforma**, messa gratuitamente a disposizione dall'AGCom, per la risoluzione delle controversie tra utenti e Operatori di telefonia, Internet e Pay TV. È stata attivata il 23 luglio 2018 e consente a coloro che la utilizzano di **snellire** la **burocrazia** e **velocizzare** i **tempi**.

Procedura semplificata e procedura ordinaria

La conciliazione avviene in forma semplificata, ossia tramite uno **scambio non simultaneo** di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, se concerne le seguenti materie:

- addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
- addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- attivazione di servizi non richiesti;
- restituzione del credito residuo;

- restituzione del deposito cauzionale;
- errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro Operatore;
- omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

In qualsiasi momento, il conciliatore ha la **facoltà** di trasmettere alle parti una proposta di **soluzione conciliativa** della controversia.

Per tutte le **altre materie**, la conciliazione si svolge in **videoconferenza**, in una stanza virtuale riservata, o tramite comunicazione a distanza. In **udienza** le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati.

Come presentare un'istanza

Presentare un'istanza di conciliazione può essere semplice per chi lavora nel settore da anni, ma per l'Utente che si avvicina per la prima volta a questa procedura può risultare non così facile e intuitiva. Di seguito i principali passaggi nel dettaglio.

1. Registrazione alla piattaforma

Per poter avviare la procedura di conciliazione su ConciliaWeb l'Utente dovrà registrarsi o accedere inserendo le credenziali SPID.

2. Scelta del tipo di procedura da attivare

Appena dentro al portale è necessario selezionare, a seconda della fase in cui l'Utente si trova, se si tratta di:

Conciliazione se desidera avviare una nuova procedura.

Provvedimento Temporaneo se è stata già avviata una procedura di conciliazione o di definizione di controversia e l'Operatore ha sospeso il servizio o non garantisce la portabilità del numero o la possibilità di continuare ad utilizzare lo stesso terminale.

Definizione se la conciliazione non ha avuto esito positivo.

In caso di avvio di una nuova procedura di conciliazione è necessario compilare l'apposito formulario inserendo tutti i dati relativi all'istanza:

- dati di identificazione;
- numero dell'utenza interessata dal disservizio;
- denominazione dell'Operatore;
- fatti che hanno fatto scaturire la controversia;
- la richiesta e la quantificazione economica del risarcimento.

3. Selezione del servizio

È consentito proporre una conciliazione per telefonia fissa, per quella mobile e per il collegamento dati.

4. Inserimento dei motivi di contestazione

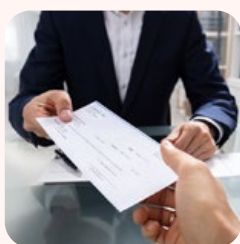
Per circoscrivere la controversia è necessario scegliere un disservizio tra quelli proposti:

- sospensione amministrativa dell'utenza;
- cessazione amministrativa dell'utenza;
- interruzione della linea per motivi tecnici;
- malfunzionamento della linea;
- ritardo nella portabilità del numero;
- ritardo nel passaggio tra Operatori;

- attivazione non richiesta Carrier Preselection;
- disattivazione non richiesta Carrier Preselection.

5. Richiesta economica

Da ultimo si formalizzano le richieste all'Operatore, che possono comprendere storni, rimborsi e richieste di indennizzi¹.



Spesso il Cliente, leso nei suoi diritti, si domanda quale sia la somma a cui ha diritto in caso di disservizio, ritardo attivazione, mancata migrazione, ecc. Il Regolamento definisce l'indennizzo come "la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere all'Utente" e ne prevede gli importi per ogni singola fattispecie.

In tema di richieste economiche, è importante ricordare che l'oggetto della pronuncia del conciliatore esclude ogni richiesta risarcitoria ed è limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere. Resta invece salva per il Cliente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

6. Sottoscrizione dell'istanza

Una volta formalizzata la richiesta, l'istanza di conciliazione è conclusa e, previa sottoscrizione con un codice digitale, correttamente presentata.

L'Utente riceverà tramite mail un fascicolo elettronico con il numero di protocollo relativo al deposito dell'istanza. Da questo momento in poi è importante seguire costantemente il fascicolo elettronico, in modo da poterlo integrare in caso di nuove richieste da parte del Co.Re.Com.

¹ Il tema era già stato disciplinato nel 2011 con il Regolamento in materia di indennizzi, approvato dall'AGCom con la delibera n. 73/11/CONS. e di recente, la Delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e Operatori di comunicazioni elettroniche" ha modificato criteri e importi di detti indennizzi.

7. Convocazione udienza

In caso sia necessaria un'udienza, verrà verificata l'ammissibilità della procedura e verrà comunicata all'Utente la data di convocazione, il nome del conciliatore e la modalità di svolgimento (audio o video conferenza).

8. Svolgimento udienza

I soggetti coinvolti nelle udienze su ConciliaWeb sono sempre almeno tre: l'Utente che ha presentato l'istanza, generalmente rappresentato e assistito da un soggetto terzo, il conciliatore e il rappresentante dell'Operatore.

Una volta collegati nella stanza virtuale, le parti espongono le rispettive ragioni e il conciliatore, ascoltati i punti di ognuno, proverà a trovare una soluzione che soddisfi entrambe.

Se la conciliazione ha esito positivo viene redatto un verbale di conciliazione, che costituisce titolo esecutivo, in cui si prende atto dell'accordo e la controversia si conclude.

Se invece non si raggiunge un accordo, viene redatto un verbale in cui si annota l'esito negativo.

A questo punto l'Utente ha due possibilità:

- chiedere al Co.re.com. la definizione della controversia (entro tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione);
- ricorrere alla giustizia ordinaria (non è necessario attendere la conclusione della procedura conciliativa, ma devono essere decorsi 30 giorni dalla data di presentazione della domanda).



Tutelare la libertà di scelta



Far valere i propri diritti con un team di professionisti

I Clienti hanno il **diritto** di aderire a offerte trasparenti e di poter **godere** dei **benefici** della **concorrenza** senza ostacoli e impedimenti.

Purtroppo ad oggi non è sempre facile far valere questi diritti perché esistono ancora Operatori che prevedono **barriere all'uscita**, come penali o costi non giustificati.

L'introduzione di ConciliaWeb è stato sicuramente un altro grande passo in avanti. La piattaforma mette l'**informazione** al centro e permette all'Utente di avviare una procedura di conciliazione interamente **online**. Un iter che è sicuramente possibile

percorrere in autonomia, ma che richiede competenze, tempo e attenzione.

Far valere i propri diritti è più semplice se ci si affida ad un team di **professionisti** che prende in carico la problematica, fornisce **supporto** in sede di conciliazione e accompagna l'Utente fino alla **risoluzione**.

Il presente documento è stato redatto da



Laura Castagnetta
Legal Counsel

laura.castagnetta@welcomeitalia.it · 



Valeria Palmiotto
Legal Counsel

valeria.palmiotto@welcomeitalia.it · 

Se desideri approfondire con una consulenza gratuita