

Il Ddl concorrenza sancisce costi aggiuntivi per chi disdice telefono o tv. Ci sono "penali mascherate", secondo Altroconsumo, nel testo che ora è al Senato dopo essere passato alla Camera.

IL DISEGNO di legge sulla Concorrenza, appena passato alla Camera, sancisce per norma i costi aggiuntivi per chi disdice un contratto tv o telefonico (fisso o mobile, con o senza internet). Spiega a Repubblica.it Marco Pierani, responsabile rapporti istituzionali di Altroconsumo: "Anche se il testo non contiene più la parola 'penali', rispetto alle bozze di mesi fa, possiamo dire che ci sono 'penali mascherate'". Ecco perché rimaniamo critici". Il ddl al tempo stesso addolcisce la pillola con nuovi diritti a favore dei consumatori: come la possibilità di fare una disdetta semplificata, con le stesse modalità previste per l'attivazione (e quindi anche al telefono, mentre finora siamo stati costretti a mandare una raccomandata per disdire). Nel testo c'è anche un giro di vite potenzialmente molto grande contro i servizi premium "gonfia bolletta": si legge che gli operatori dovranno ottenere un consenso preventivo dall'utente prima di poterli attivare.

È la questione "penali" però a infiammare di più i consumatori. Repubblica.it l'aveva anticipata a febbraio, leggendo le bozze del ddl, dove si parlava espressamente di "penali" per chi fa una disdetta anticipata del contratto (prima della sua scadenza naturale). Si tratta insomma di costi aggiuntivi che si sommano a quelli normali che l'utente deve pagare per la disdetta. A giugno anche lo stesso presidente dell'Agcom Angelo Cardani, in audizione alla Camera, aveva chiesto di togliere la parola "penali". Ecco: "la parola non c'è più, ma la sostanza resta: chi disdice in anticipo sulla scadenza naturale deve pagare un duplice costo di uscita", dice Pierani.

Bisogna dire che già da anni gli operatori applicano un costo addizionale per chi disdice in anticipo, ma finora l'hanno fatto sfruttando un'area grigia delle norme. Tanto che a volte gli utenti, opponendosi, sono riusciti a evitare questo costo in più. Il ddl insomma chiarisce la questione e al tempo stesso sancisce una volta per tutte che l'utente è tenuto a pagare un extra per la disdetta anticipata. Pone alcuni vincoli - che però Altroconsumo ritiene troppo generici: tutti i costi di disdetta (quelli normali e quelli extra) devono essere commisurati al valore del contratto e comunicati all'utente anche in fase di attivazione. Quelli di disdetta anticipata devono essere anche commisurati alla durata residua del contratto, che comunque non può superare i 24 mesi.

Gli operatori non potranno più insomma far pagare lo stesso costo extra a un mese come a un anno dalla fine del contratto (per esempio). A stabilire una disdetta semplificata - rispetto alle procedure burocratiche finora utilizzate dagli operatori - è l'articolo secondo cui le modalità di recesso "devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto".

Il ddl cerca anche di affrontare alla radice l'annoso problema dei servizi premium, che sono attivati spesso all'insaputa dell'utente (qui la nostra inchiesta). Il testo dice "è fatto obbligo ai soggetti gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche, ai fini dell'eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi, di acquisire la prova del previo consenso espresso del medesimo".

Sarebbe una rivoluzione. Adesso infatti funziona così: quando l'utente sembra aver aderito a un servizio, l'operatore automaticamente passa a autorizzare l'addebito sul conto telefonico. Il problema è che quell'adesione a volte è involontaria o carpita con l'inganno. Se passa questo testo di legge, gli operatori

dovranno chiedere il consenso degli utenti, preventivamente, per svolgere quest'attività di addebito sul conto telefonico. Un consenso quindi che sarebbe generale e preventivo, sovraordinato a quello che poi l'utente dovrebbe dare per abbonarsi al singolo servizio.

È di ieri la multa Antitrust ai quattro operatori, per un totale di 1,7 milioni di euro, per non aver protetto abbastanza gli utenti dal rischio di abbonamenti involontari. Antitrust tiene aperta l'inchiesta per Tim, Wind e Vodafone - quindi potrebbero seguire ulteriori

multe - perché nel frattempo (dal primo ottobre) 3 Italia ha adottato un sistema che sembra tutelare abbastanza l'utente. È in arrivo anche una delibera Agcom ("bolletta 2.0") che potrebbe imporre nuovi obblighi agli operatori contro il rischio di abbonamento-truffa.

