

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Controversie e Sanzioni
Centro Direzionale Isola B5
80143 - Napoli

c. a. Avv. E. M. Cotugno
Responsabile del procedimento

Roma, 14 maggio 2013
Protocollo n. 7837/PG
Via PEC
Anticipata via e-mail all'indirizzo
e.cotugno@agcom.it

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 202/13/CONS - OSSERVAZIONI FASTWEB

Con riferimento al procedimento istruttorio di cui all'oggetto, avviato da Codesta Spettabile Autorità con comunicazione sul sito www.agcom.it del 14 marzo 2013, la società scrivente svolge le seguenti considerazioni.

I. DISCIPLINA DEI RAPPORTI CONTRATTUALI TRA UTENTI E OPERATORI

A) AMBITO DI APPLICAZIONE

Proposta AGCOM:

TITOLO:

Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica.

ARTICOLO 1-bis. Ambito di applicazione:

Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori ed utenti, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli "consumatori".

Proposta FASTWEB:

Si ritiene che l'ambito di applicazione della nuova disciplina sia da riferire alla clientela residenziale e con partita iva, intendendo con ciò solo il segmento di clientela che stipula un contratto per adesione con Fastweb utilizzando formulari o contratti tipo.

Resta pertanto esclusa l'applicazione della presente Delibera a quella parte della clientela business identificata genericamente come "utente" che invece sottoscrive l'offerta commerciale utilizzando contratti negoziati.

Un'ulteriore precisazione, necessaria a chiarire meglio l'ambito di applicazione della nuova disciplina, riguarda l'adozione della Delibera esclusivamente con riferimento alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica e non anche alla vendita di beni ad essi eventualmente correlati.

Resta inteso infine che, come ampiamente discusso e concordato nei tavoli di lavoro preliminari, che la nuova proposta regolamentare dei contratti a distanza dovrebbe essere indirizzata esclusivamente ai contratti acquisiti tramite contatto outbound, con esclusione o regolazione meno stringente, dei contratti telematici via web, nonché di quelli stipulati tramite contatto telefonico inbound. La scelta di escludere tali categorie di contratti è giustificata dalla particolare modalità di conclusione degli stessi, caratterizzata da una manifestazione proattiva della volontà da parte del cliente e non da un'iniziativa dell'operatore (diversamente dai contatti outbound).



B) TRASPARENZA DELLE OFFERTE

Proposta AGCOM:

ARTICOLO 1-ter. Trasparenza delle offerte:

La pubblicazione di informazioni circa le offerte commerciali, effettuata con qualsiasi mezzo, deve avvenire in modo chiaro, completo e trasparente, evitando formulazioni ambigue o che possano indurre in errore gli utenti.

Proposta FASTWEB:

La formulazione dell'articolo si ritiene troppo ampia e generica rispetto a quanto già previsto dalle norme vigenti che regolano la proposizione delle offerte commerciali. Si propone l'eliminazione.

C) FORNITURA DI BENI E SERVIZI NON RICHIESTI

Proposta AGCOM:

ARTICOLO 3. Fornitura di prestazioni non richieste:

In applicazione dell'articolo 70 del Codice, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa richiesta da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non può essere considerata come consenso contrattuale.

Proposta FASTWEB:

Da una interpretazione strettamente letterale del testo sembrerebbe che il servizio possa essere attivato solo in caso di richiesta da parte dell'utente con un comportamento proattivo. Si ritiene necessario pertanto modificare tale parte del testo in modo da evitare eventuali interpretazioni restrittive, sostituendo la frase "in mancanza della loro previa richiesta da parte dell'utente" con "in mancanza del previo consenso da parte dell'utente".

D) DURATA DEL CONTRATTO

Proposta AGCOM:

ARTICOLO 4-bis. Durata del contratto:

Ai sensi dell'articolo 80, comma 4-quater, del Codice i contratti conclusi tra operatori e consumatori non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi.

Gli operatori garantiscono, comunque, la possibilità per gli utenti di aderire ad un contratto di durata massima di dodici mesi.

Proposta FASTWEB:

Dall'analisi letterale del testo sembrerebbe emergere un concetto di durata contrattuale assolutamente legata a quella dell'offerta commerciale. Appare necessario a tal riguardo evidenziare come la durata del contratto stipulato tra Fastweb ed i suoi clienti è indipendente dalla durata dell'offerta commerciale: le offerte commerciali infatti possono avere durate variabili in base alle promozioni del momento. Nel caso di offerte di rete fissa, la durata di un'offerta commerciale può arrivare ad un massimo di 24 mesi, trascorsi i quali il cliente continua a rimanere attivo con un piano non promozionato e con una durata prevista nelle condizioni generali di contratto applicabili a tutte le offerte.

Per quanto riguarda invece le offerte di rete mobile, il vincolo di durata contrattuale viene applicato generalmente nel momento in cui il cliente decide di aderire ad un'offerta con terminale abbinato: tale opzione prevede la possibilità a favore del cliente di ottenere degli apparati anche di fascia alta, a prezzi ridotti. Nel caso in cui il cliente decida di recedere prima della scadenza dei 24 mesi, dovrà pagare esclusivamente le rate rimanenti del terminale affinché egli possa acquisire completamente la proprietà del bene.



Si propone quindi di distinguere la durata contrattuale dell'offerta commerciale, dalla durata dell'acquisto rateale del terminale che in tal caso potrebbe andare anche oltre il limite di 24 mesi proposto da codesta Autorità.

E) MODIFICHE CONTRATTUALI

Proposta AGCOM:

ARTICOLO 4-ter. Modifica delle condizioni contrattuali:

Gli operatori non possono modificare le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso.

Ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice, l'utente è informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del suo diritto di recedere o di passare ad altro operatore senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni.

Il recesso ha efficacia a far data dalla entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data.

La comunicazione agli utenti, ai sensi del precedente comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato A al presente regolamento.

La comunicazione di cui al comma 4 è contemporaneamente inviata all'indirizzo pec dell'Autorità, insieme con una descrizione della modifica e del relativo motivo.

Proposta FASTWEB:

L'utente avrà diritto di recedere/passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione, in linea teorica, solo in caso di modifiche peggiorative della sua offerta che dipendono da scelte dell'operatore. Si ritiene indispensabile pertanto che l'Autorità indichi chiaramente quali modifiche contrattuali dovranno essere comunicate agli utenti, se esclusivamente quelle peggiorative o anche eventuali modifiche migliorative.

Si sottolinea come l'art. 70 comma 4 del Codice non preveda il divieto in capo all'Operatore che comunica le variazioni delle condizioni contrattuali, di modificare le stesse senza avere indicato prima "un giustificato motivo": appare quindi sproporzionata la previsione inserita nell'articolo della Delibera posta in consultazione. Risulta altresì fuori portata la previsione di una comunicazione preventiva all'indirizzo PEC dell'Agcom delle comunicazioni di variazione, contenenti una descrizione delle modifiche ed i relativi motivi. Non emerge chiaramente il fine di tale comunicazione, se si tratti cioè di un requisito indispensabile da assolvere prima dell'invio della stessa ai propri clienti, o se su tale comunicazione la stessa Autorità intenda fornire osservazioni, modifiche e quant'altro dovesse ritenere necessario. In tale ultimo caso si tratterebbe di un'ingerenza nelle politiche aziendali per finalità non del tutto coerenti con la normativa vigente e con quanto previsto dal Codice delle Comunicazioni.

Viene inoltre modificato il momento di efficacia del recesso, con la conseguente inapplicabilità all'utente delle nuove condizioni contrattuali e cessazione del vincolo tra le parti. Da un'interpretazione letterale del testo sembrerebbe che tale disposizione riguardi non solo le richieste di recesso ma anche quelle di passaggio ad altro operatore. Fastweb ritiene una tale interpretazione assolutamente sproporzionata, considerata la difficoltà di individuare sui sistemi, tra tutte le richieste di migrazione che perverranno nei 30gg. precedenti alla data di entrata in vigore delle modifiche, le sole richieste degli utenti per la mancata accettazione delle nuove condizioni contrattuali. Si propone quindi di modificare l'articolo mantenendo inalterato lo spirito della precedente formulazione, e cioè calcolando i 30 giorni utili per il cliente per esercitare il recesso senza penali dalla comunicazione delle modifiche e prevedendo in aggiunta un termine massimo che coinciderebbe comunque con quello di entrata in vigore delle modifiche stesse.

Si fa presente, inoltre, che in caso di passaggio ad altro operatore ci si potrebbe trovare nella situazione in cui non sia tecnicamente possibile effettuare il passaggio entro il termine di entrata in vigore delle modifiche contrattuali, contravvenendo quindi alle disposizioni modificate, ma non potendo agire diversamente da quanto previsto dagli accordi interoperatore sulle migrazioni Olo2Olo.

ALLEGATO A



La scrivente ritiene altresì eccessivamente gravoso che la comunicazione delle modifiche contrattuali debba avvenire, in aggiunta alle altre modalità, anche tramite pubblicazione su almeno due quotidiani a diffusione nazionale con tiratura non inferiore a 500.000 copie.

F) DISDETTA

Proposta AGCOM:

ARTICOLO 5. Cessazione del rapporto contrattuale:

L'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta, ovvero che ritardi il passaggio dell'utenza ad altro operatore, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni erogate a decorrere dalla data di efficacia del recesso o della disdetta.

In applicazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 2 aprile 2007, n. 40, gli utenti hanno la facoltà 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. I contratti predisposti dagli operatori non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni per la comunicazione di recesso.

L'operatore non può addebitare all'utente le spese di cui al comma 2, qualora quest'ultimo receda alla scadenza del termine di durata contrattuale, di cui all'articolo 4-bis, ovvero successivamente a tale scadenza.

Proposta FASTWEB:

Il disposto regolamentare proposto dall'Autorità prevede al comma 1 l'impossibilità per l'operatore donating di addebitare all'utente gli importi per le prestazioni eventualmente da questo fruite, nel caso in cui allo stesso sia imputabile un ritardo nel passaggio ad altro operatore.

Come noto, l'unico processo di trasferimento che può essere avviato direttamente dall'operatore donating è la cosiddetta "cessazione con rientro" del cliente verso Telecom Italia. Le specifiche tecniche relative agli ulteriori processi di trasferimento esistenti (migrazione OLO2OLO e NP pura) prevedono diversamente che il provisioning possa essere avviato esclusivamente dall'operatore recipient; conseguentemente l'operatore donating non può far altro che attendere l'avvio tecnico del processo da parte del nuovo recipient ed eventuali ritardi nel passaggio non potrebbero quindi imputabili all'operatore donating.

Ciò premesso, si ritiene che nel caso in analisi, se un cliente dovesse manifestare all'operatore donating la volontà di trasferire i propri servizi verso un nuovo operatore, unico obbligo del donating potrà essere quello di fornire tempestivamente al cliente tutte le informazioni utili al passaggio e di invitare lo stesso a rivolgersi direttamente al nuovo operatore, al fine di definire le condizioni contrattuali e le modalità di trasferimento.

Si ritiene, quindi, che nel caso in cui il cliente manifesti la volontà di conservare le numerazioni ad esso assegnate, preservando dunque la continuità del servizio e, nel contempo, intenda cambiare fornitore di accesso, l'operatore donating non dovrà disattivare la linea decorsi i trenta giorni dalla richiesta di recesso, evitando in tal modo il disservizio e/o la perdita del numero.

Stante tale presupposto, nello scenario indicato in presenza di un eventuale allungamento dei tempi per il trasferimento del cliente, indipendenti dunque dalla volontà dell'operatore donating, quest'ultimo sarà titolato a richiedere un corrispettivo per il servizio erogato ed usufruito dal cliente, in attesa della conclusione del processo di porting attivato dal recipient.

Per concludere, si ritiene quindi che l'inciso inserito nell'articolo 5, comma 1, relativo al "ritardo del passaggio ad altro operatore" possa riferirsi esclusivamente alla casistica del "rientro" in TI per le tecnologie e gli scenari previsti dalla regolamentazione di settore (cfr. Delibera 35/10/CIR e 274/07/CONS).

La nuova proposta di disciplina prevedrebbe inoltre che, alla scadenza del termine di durata contrattuale indicato all'atto della stipula del contratto (es. 24° mese), o successivamente ad esso, non potranno essere addebitati costi di disdetta, né eventuali penali. La scrivente ritiene necessario evidenziare che, in tutti i casi di cessazione della risorsa, in base alla regolamentazione di settore gli operatori alternativi sono tenuti a pagare a Telecom Italia dei costi wholesale per le attività di disattivazione della risorsa, a prescindere dal mese in cui il cliente recede dal contratto.



I costi di disdetta (cd. spese giustificate dall'Operatore) ad avviso della scrivente, possono essere addebitati ai clienti in quanto legittimati dalla normativa vigente (Legge Bersani e Codice delle Comunicazioni) purché siano giustificati e rientrino nei criteri di legittimità stabiliti.

Si sottolinea, infine, che recentemente la direzione Tutela Consumatori ha avviato un'attività di verifica di congruenza e conformità dei costi di disdetta alle Linee Guida applicative del decreto Bersani, nulla questionando sulla legittimità a richiederli ai clienti dopo un determinato periodo di tempo, ma verificando coerentemente col suo mandato la corretta imputazione delle voci che compongono il costo finale.

G) CODICI DI CONDOTTA

Proposta AGCOM:

ARTICOLO 6-bis. Codici di condotta:

Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 83, comma 2, del Codice, promuove l'adozione di codici di condotta, con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale. Tali codici di condotta prevedono:

modalità di comunicazione agli utenti che assicurino un'adesione volontaria e consapevole alle proposte contrattuali e scongiurino il rischio di attivazione di servizi non richiesti, anche tramite procedure interne di verifica;

script uniformi per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e per le successive fasi di contrattualizzazione;

la costituzione di organismi di vigilanza, con funzione di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.

Proposta FASTWEB

La proposta avanzata da codesta Autorità trova molto favorevole la scrivente che si dichiara disponibile ad adottare un eventuale codice di regole condivise tra gli Operatori del mercato. Lo strumento dell'Autoregolamentazione ben si presta alla condivisione di principi e prassi da utilizzare nel mercato, partendo dal lavoro svolto durante la fase preistruttoria anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori.

II. DISCIPLINA DEI CONTRATTI A DISTANZA

1) ATTIVAZIONE - MODULO DI CONFERMA

Proposta AGCOM:

ARTICOLO 2. Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica:

Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'utente in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili, tutte le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'articolo 70 del Codice.

L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione del contratto, anche in caso di trasferimento dell'utenza, chiarendo che la conclusione del contratto comporta il recesso dal rapporto in corso con il fornitore del servizio e che, nel caso in cui il consumatore dovesse autorizzare l'esecuzione prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di ripensamento, il successivo esercizio di tale diritto potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto, non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.

In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo commerciale del contatto telefonico e il proprio codice identificativo. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio codice identificativo. Se il titolare



dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, l'avvenuta conclusione del contratto, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.

Abrogato

La volontà inequivoca e consapevole del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2 e 3 e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, fermo restando l'onere di cui al successivo comma 6.

Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70 del Codice. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'articolo 3 del presente regolamento.

L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5, a condizione che il medesimo documento: sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica; contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6.

Proposta FASTWEB:

La scrivente evidenzia che al comma 1 si fa ancora riferimento generico all'utente, nonostante nelle premesse sia precisato che tale disciplina speciale deve essere riservata ai soli consumatori.

In merito alla formulazione del comma 6 su indicato, FASTWEB desidera evidenziare alcuni aspetti.

La proposta ampiamente discussa nei tavoli di lavoro preliminari era quella di prevedere, a conclusione del Vocal Order, l'invio al cliente di un modulo riepilogativo dell'offerta. Questa soluzione aveva una valenza da un lato di maggior tutela del diretto interessato e dall'altra di una semplificazione delle attività legate al processo di contrattualizzazione a distanza, perché presupponeva l'eliminazione dell'obbligo per il cliente di restituire la documentazione firmata al nuovo operatore.

In particolare tale previsione era volta a sovrascrivere e dunque eliminare il seguente disposto del regolatore previsto all'art. 17, comma 4, della Delibera 274/07/CONS: "*Nel caso di contratti a distanza l'operatore recipient ha l'obbligo di trasmettere al cliente un modulo d'ordine contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa vigente. Tale modulo è compilato a cura dell'utente finale e rimandato prontamente al recipient a comprovare l'avvenuto accordo tra le parti*".

Un'eventuale modifica del Regolamento senza un contestuale aggiornamento della Delibera 274/07/CONS rischia di aggravare ulteriormente le attività previste per gli operatori d'accesso lasciando impregiudicati tutti gli obblighi previgenti. Al fine quindi di giungere ad una soluzione organica e coerente della gestione dei contratti a distanza, si richiede di prevedere in modo inequivocabile la rimozione dell'obbligo di restituzione della documentazione da parte del cliente per i contratti conclusi tramite conversazione telefonica.

L'adozione di un modulo di conferma, come indicato dal comma 6, appare comunque del tutto superfluo se le stesse informazioni (quelle previste dall'art 70 del Codice) sono già state comunicate all'utente in fase di vendita, a meno che tale requisito non sia bloccante al fine di procedere con l'attivazione del servizio.

Fastweb concorda con la precisazione inserita dall'Autorità in merito all'impossibilità per l'operatore di garantire al consumatore, nel caso di successivo ripensamento, il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.



2) RIPENSAMENTO

Proposta AGCOM:

ARTICOLO 2-bis. Esercizio del diritto di recesso:

I consumatori hanno diritto di recedere dal contratto concluso a distanza relativo alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica senza alcuna penalità o altro corrispettivo e senza specificarne il motivo, ai sensi degli artt. 64 e ss del Codice del consumo.

Il termine per l'esercizio del diritto di recesso di cui al comma 1 decorre:

per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;

per i servizi, dal giorno di conclusione del contratto ovvero dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, comma 1, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

Il diritto di recesso può essere esercitato anche mediante l'invio di apposita comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata indicato al momento della conclusione del contratto e pubblicizzato sul sito web dell'operatore.

Resta fermo il diritto dell'utente di risolvere in ogni tempo il contratto senza penali o altri corrispettivi una volta decorso inutilmente il termine contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio oggetto del contratto, ovvero in caso di oggettiva impossibilità di attivazione.

L'operatore non dà esecuzione al contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di recesso senza il previo assenso del consumatore. In caso contrario, ferma restando la responsabilità sotto il profilo sanzionatorio, l'operatore non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni fornite fino alla cessazione del rapporto in conseguenza dell'esercizio di tale diritto ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute per ripristinare la situazione contrattuale precedente.

Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti degli utenti rispetto a quanto previsto dal presente articolo, nonché modalità semplificate per l'esercizio del diritto di recesso.

Proposta FASTWEB:

La scrivente società concorda con la proposta dell'Autorità di estendere il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento dagli attuali 10 gg. a 14 gg. dalla contrattualizzazione, in linea con quanto previsto dalla Direttiva n. 2011/83/UE le cui misure dovranno essere applicate dagli Stati Membri a decorrere dal 13 giugno 2014.

Ritiene tuttavia che sia necessario precisare il momento in cui il contratto possa ritenersi concluso, in modo che sia di conseguenza precisato anche il momento a partire dal quale debba decorre il termine per il ripensamento, considerato che l'Autorità ha solo informalmente fatto riferimento al momento conclusivo della registrazione del Vocal Order. Inoltre è indispensabile che tutti gli operatori di comunicazione elettronica si trovino d'accordo nell'estendere il periodo utile per esercitare il diritto di ripensamento, al fine di evitare situazioni ibride nelle quali i tempi per inviare la comunicazione di ripensamento potrebbero non coincidere.

Fastweb ritiene inoltre necessario che le disposizioni della nuova Delibera 664/06/CONS siano riviste anche in parallelo con le revisioni proposte alla Delibera 274/07/CONS in quanto quest'ultima prevede ancora, fino ad eventuale modifica, l'obbligo di invio del modulo di MNP/NP che il cliente deve restituire firmato.

In ordine alla disposizione di cui al comma 5 dell'art. 2-bis, si precisa che le stesse si applicano solo nel caso in cui l'operatore recipient dà esecuzione al contratto prima del decorso del termine previsto per il ripensamento senza il previo assenso del consumatore. Quindi nel caso in cui il cliente abbia manifestato il previo assenso al quale abbia fatto poi seguire un ripensamento, l'operatore potrà richiedere i corrispettivi per il servizio erogato fino alla cessazione dello stesso e non sarà tenuto a rimborsare alcuna spesa.

Nel rimanere a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

Tiziana Talevi
Responsabile Affari Regolamentari