

tipo documento
protocollo
inoltro a mezzo

lettera
SDRGMG-2013-040
PEC (anticipata via mail)

Spett.le
**Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni**
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Controversie e sanzioni
Centro Direzionale Torre Francesco
Isola B5 80143 Napoli
e.cotugno@agcom.it
agcom@cert.agcom.it

Massarosa, venerdì 12 aprile 2013

Alla cortese attenzione del Responsabile del procedimento **Avv. Enrico Maria Cotugno**

Oggetto: consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 202/13/CONS

Con riferimento all'oggetto, Welcome Italia, nell'esprimere il proprio generale apprezzamento verso lo spirito sotteso al Regolamento, atto a rafforzare la trasparenza contrattuale e la tutela degli utenti dei servizi di telecomunicazione, intende sottoporre all'attenzione dell'Autorità alcune considerazioni:

- in via preliminare, concordiamo con la nuova impostazione del Regolamento, atta ad affiancare alle disposizioni prettamente afferenti ai contratti a distanza, una disciplina generalizzata dei contratti tra utenti e fornitori di servizi;
- parimenti, nell'ottica di assicurare l'esigenza di uniformità di trattamento dell'utenza di servizi di comunicazione elettronica, non comprendiamo la restrizione, nell'ambito soggettivo del Regolamento, alla Clientela Consumer;
- Welcome Italia infatti, in quanto Operatore di telecomunicazioni che si rivolge in via esclusiva all'utenza Business, è testimone di molte criticità che caratterizzano il rapporto contrattuale tra questa tipologia di Cliente e l'Operatore;
- molto spesso abbiamo evidenza di contratti di Operatori che, con lo scopo di eludere la normativa prevista dalla Legge n. 40/2007, vengono "formalmente" qualificati come negoziati solo in virtù della natura del soggetto contraente (business), ma che in realtà rappresentano un modello prestampato dal fornitore di un servizio, con il quale si chiede di firmare quanto è stato da altri preconfezionato;
- tali contratti prevedono pertanto forti barriere in uscita ed elevate spese richieste a fronte dell'esercizio di recesso, mai accompagnate dai giustificativi sottesi e che appaiono, molto più concretamente, come delle vere e proprie "penali mascherate", a danno della concorrenza e del mercato;
- al fine di promuovere una maggiore ed effettiva concorrenza fra le offerte disponibili sul mercato, per rafforzare il diritto di scelta degli utenti (consumatori e affari) ed agevolare il passaggio fra i vari operatori, sancendo il divieto di previsioni contrattuali che, in sostanza, potrebbero trasformarsi in barriere o deterrenti per gli utenti, riteniamo utile che l'Autorità valuti di estendere le previsioni di cui agli artt. 4 bis (Durata del contratto) e 5 (cessazione del rapporto contrattuale) anche all'utenza business;
- in particolare, l'art. 4 bis dell'emanando Regolamento, dando seguito all'art. 80 comma 4 quater del Codice delle Comunicazioni, ribadisce che i contratti conclusi tra operatori e consumatori non possano imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi (a contrario desumiamo - nostro malgrado - che un contratto sottoscritto da un Cliente business, a prescindere dalla natura adesiva o meno possa prevedere vincoli di durata addirittura superiori a ventiquattro mesi);

Ciò detto, nella denegata ipotesi che non venga accolta la nostra richiesta di estensione della tutela prevista dal Regolamento sottoposto a consultazione, alla Clientela affari, restiamo in attesa di conoscere come, le disposizioni richiamate, debbano essere lette in relazione all'utenza business ed in combinato disposto con la normativa prevista dalla Legge n.40/2007, nonché dalle linee Guida esplicative AgCom del 28 giugno 2007 .

Restando a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.



Sandro Gemignani

responsabile affari legali e regolamentari