

15 ottobre 2006 0:00

Il consumatore e' vittima inerte dei call center della telefonia?

Ecco cosa non va nel codice al consumo. Proposte di riforma. - Parte prima

di [Claudia Moretti](#)

Partendo dalle numerosissime denunce (circa un 50% delle nostra folta corrispondenza con il consumatore) dei nostri lettori in merito ai contratti a distanza conclusi a mezzo di operatore telefonico - call center -, e in particolare quelli attinenti ai servizi di fornitura telefonica, ci siamo resi conto che qualcosa, nella - pur lodevole - riforma introdotta dal codice al consumo, non ha funzionato, qualcosa non va. Cosa impedisce al consumatore di far valere i propri diritti quando si trova con una fattura per un servizio non richiesto? O per un servizio che doveva essere, a detta dell'operatore, gratuito o in promozione? O quando in un abbonamento telefonico viene taciuta l'esistenza delle tasse governative di non poco rilievo? O ancora, quando, pur avendo deciso di non sottoscrivere il contratto giungogli per posta qualche giorno dopo la conversazione telefonica, si trovano comunque con il servizio ormai attivato? Nonostante le corpose norme previste dagli articoli 50 fino al 65, nonostante gli obblighi informativi orali e scritti (Artt. 52 e 53), nonostante la possibilita' di recesso incondizionato di 10 giorni e condizionato di 90 giorni (Artt. 64 e 65), il consumatore si trova spesso insoddisfatto, si sente truffato per cio' che gli e' stato prospettato dal telefonista. Soprattutto non riesce ad attivare le tutele che -apparentemente- lo riguardano. Ecco, a nostro avviso, cosa non va.

1 - Situazione attuale

Il codice al consumo tutela i contratti a distanza prevedendo procedure -un po' contorte ma importanti- volte ad obbligare il professionista ad informare, prima a voce poi per iscritto, sulle condizioni essenziali del contratto, compresa quella relativa all'esercizio del diritto di recesso (art. 52 e 53). In particolare c'e' l'obbligo di informare oralmente e per iscritto il consumatore.

Sono previste due **modalita' di recesso**: una incondizionata di 10 giorni, dove il consumatore recede per qualsiasi -anche senza- motivo; una condizionata di 60/90 giorni dalla conclusione del contratto, in caso non siano state date (o erroneamente date) le informazioni sul diritto di recesso o quelle scritte di cui all'articolo 53.

Nel caso, poi, siano mancate perfino le informazioni orali, o vengano date successivamente alla conclusione del contratto, il termine per il recesso (di 10 giorni) parte da quando esse siano effettivamente date, purché tutto cio' avvenga nei tre mesi successivi alla conclusione stessa.

Ma quando avviene la fatidica "**conclusione contrattuale**" nei contratti di telefonia a mezzo del call center? Proprio quella a cui il codice al consumo collega effetti così importanti quali il recesso? La conclusione può avvenire in due momenti, secondo le scelte del gestore:

- a) spesso avviene al momento della prima telefonata, quando l'operatore, per andare avanti ne chiede l'adesione, oppure quando il consumatore chieda immediatamente di attivare quanto propostogli;
- b) oppure quando viene attivato il servizio, in una data spesso sconosciuta e non conoscibile in anticipo dal consumatore.

L'incertezza -per l'utente- del momento della conclusione in cui iniziano a decorrere i tempi per il recesso e soprattutto la preclusione del recesso che la legge attribuisce al decorso di tre mesi dalla stessa, anche quando il professionista non abbia adempiuto affatto agli obblighi informativi, crea una impossibilita' di fatto, per molti consumatori, di far valere i propri diritti. Molti, troppi consumatori, infatti, scoprono le reali clausole contrattuali oltre detto termine, al recapito delle prime bollette!

Ad oggi, dunque, se pur l'art. 53 prevede che l'invio scritto delle informazioni deve avvenire prima o al massimo al momento dell'esecuzione del contratto, spesso così non avviene, e spesso, in particolare per i servizi annessi ad altro contratto (promozioni, cambi tariffari, portabilita' varie, attivazioni supplementari), il consumatore arriva a pagare le bollette senza aver in mano le condizioni generali del contratto, né alcuna idea delle causali di importi a lui addebitati. In alcuni casi la ricerca delle clausole va fatta su Internet e, soprattutto per i servizi promozionali e' difficile per il consumatore capirci gran che. L'obbligo predetto, infatti, non ha sanzioni effettive, ma tutt'al più serve allo slittamento dei termini di recesso, dunque di fatto, il professionista può anche non spedire dette informazioni scritte, cosa che spesso accade.

Poiché passati i tre mesi dalla conclusione del contratto o dalla sua attivazione, il consumatore non avrà più possibilità di recedere, e poiché le bollette possono arrivare oltre detto termine, l'utente si trova a pagare e a tenersi un contratto non voluto, o voluto alle diverse condizioni riferite in sede di conclusione contrattuale.

Noi proponiamo che le condizioni generali per esteso (non solo le informazioni essenziali) che regolano il contratto, debbano esser inviate e ricevute entro e non oltre 30 giorni dalla conclusione dello stesso,

quando l'esecuzione abbia avuto luogo immediatamente o prima del termine dei 10 giorni. Tutto cio' che non perverra' nell'informativa non potra' essere invocato se non a tutela del consumatore.
A tale previsione, volta a garantire un termine per le parti entro il quale la vicenda contrattuale debba ritenersi definita, sono ricollegate due sanzioni ben piu' efficienti: 1) il termine per il recesso non iniziera' a decorrere fintanto che non saranno arrivate le suddette comunicazioni, arrivino dunque anche oltre i tre mesi attuali e a servizio gia' cominciato; 2) nel caso il consumatore intenda recedere a seguito dell'invio delle condizioni, lo stesso non dovra' pagare alcunché per i servizi erogatigli nell'attesa.
Per questo motivo, non ci sara' bisogno di mantenere un termine per il recesso di 60/90 giorni, che proponiamo di uniformare a 10 giorni anche nel caso di mancate o erronee informazioni. Cio' perche' fintanto che non saranno integralmente ricevute per iscritto non inizieranno a decorrere i termini per il recesso.

Molti consumatori, infine, finiscono per trovarsi nelle condizioni di cui ora diremo, spesso senza saperlo (per difetto delle informazioni che il call center e' tenuto a fornire).

L'esclusione dei contratti di fornitura ad esecuzione immediata

I contratti di somministrazione e fornitura servizi (fra cui rientra la telefonia) che il consumatore acconsenta a farsi attivare prima dello scadere dei 10 giorni, e cioe' quasi immediatamente (Art. 55). Per questo genere di contratti a distanza il codice al consumo prevede una esclusione di tutela, inibendo il ricorso alle procedure di recesso, condizionato o incondizionato. E se e' pur vero che rimangono in teoria per il professionista ed il suo operatore del call center gli obblighi informativi, e' anche vero che nel caso siano violati, non e' prevista la sanzione del recesso, unica a tutelare il consumatore.

Questa previsione, lascia scoperti numerosi servizi telefonici attuati tramite call center, soprattutto quando l'operatore convince il malcapitato dell'urgenza promozionale o dell'affare dell'adesione immediata.

2 - Le nostre proposte

lin primo luogo proponiamo di modificare questa disposizione, lasciando il ricorso alle procedure previste dall'articolo 65, cioe' consentendo al consumatore almeno il recesso condizionato all'inadempimento degli obblighi informativi.

Naturalmente, se il contratto ha esecuzione prima del termine dei 10 giorni, il consumatore avra' unicamente il diritto di recedere nei casi di mancata o erronea informazione orale o scritta, essendogli precluso (come e' adesso e come proponiamo che rimanga) il recesso incondizionato di 10 giorni (art. 55).

Tutto cio' dovrebbe avere l'effetto di aumentare il controllo sul proprio personale da parte delle aziende che si avvalgono dei call center nella conclusione dei contratti. Un po' come accade negli Stati Uniti, dove, pur di dimostrare il corretto svolgimento di trattative e delle relative transazioni, le compagnie si avvalgono di aziende terze per garantire (eventualmente anche di fronte alla giustizia).

continua

Vai alla seconda parte

(http://avvertenze.aduc.it/osservatorio/consumatore+vittima+dei+call+center+della+telefonia_10987.php)