

15 novembre 2006 0:00

## Consumatore vittima dei call center della telefonia o .anche della giustizia?

### Proposte di riforma - *Parte seconda*

di [Claudia Moretti](#)

Abbiamo affrontato nell'Osservatorio Legale del 15 ottobre

([http://avvertenze.aduc.it/osservatorio/consumatore+vittima+inerme+dei+call+center+della\\_10790.php](http://avvertenze.aduc.it/osservatorio/consumatore+vittima+inerme+dei+call+center+della_10790.php)) le possibili riforme al Codice al Consumo, legge tanto importante quanto imperfetta per una compiuta tutela del consumatore. Importante in quanto puo', se attuata nei termini e modi giusti, accompagnarlo alla chiusura stragiudiziale e quasi indolore di un episodio con telefonisti, adescatori di strada e quant'altro cada nella disciplina del recesso e diritto al ripensamento.

Vogliamo oggi analizzare la seconda fase, quella giudiziale, in cui lo sfortunato consumatore si viene a trovare nel caso in cui il Codice al Consumo, vuoi perche' non conosciuto, vuoi perche' non impraticabile (vedi le falle della legge nel nostro precedente Osservatorio), non abbia risolto il problema alla radice (recesso/ripensamento).

*E qui casca l'asino!* Ne' il sistema civile ne' quello penale, a nostro avviso, offrono al consumatore una tutela adeguata. Per questo proponiamo rispettivamente due modifiche all'attuale normativa in vigore, per disincentivare gli abusi da un lato, e dall'altro garantire tempi giudiziali piu' celeri, abrogando gli ostacoli che ad oggi rendono lunga, faticante e disincentivante la causa civile per tutte le vittime della telefonia.

#### **1. In primo luogo si propone l'abolizione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.**

Se pur in astratto, infatti, l'istituto ha il lodevole scopo di defluire il contenzioso al giudice di pace e al tribunale, di fatto cio' si traduce in un ostacolo e in un ritardo che disincentiva l'utente dal farsi valere in giudizio. Infatti, la norma attuale prevede che la conciliazione avvenga gratuitamente al Corecom di ogni Regione, mentre negli altri istituti (quali le Camere del Commercio), in caso di esito positivo della stessa, le parti devono pagare una cifra nemmeno irrisoria. Cio' significa che, chi, ad esempio sta a Grosseto e deve contestare una bolletta dovra' recarsi a Firenze, al Corecom Toscana, per poi tornarsene al giudice di Grosseto per l'eventuale giudizio. Nulla di male, a parte il viaggio e il tempo che gia' di per se' spesso risultano antieconomici se paragonati al valore della controversia. **Ma il tutto diviene diabolico laddove il Corecom, in quanto filtro obbligato di tutte le controversie della Regione, e' intasato e costretto a rinviare di mesi l'udienza richiesta!** Insomma, per defluire i giudizi si e' creato un imbuto, un ingorgo dilatorio e -oggettivamente- insostenibile per chi lotta, spesso per poche decine di euro e per non sentirsi preso per il naso. Tanto piu' che, il giudice di pace stesso (giudice maggiormente adito nelle controversie in questione per ragioni di competenza per valore), contiene gia' al suo interno l'istituto della conciliazione, e potrebbe eventualmente effettuare quel filtro che ad oggi e' affidato ai Corecom.

#### **2. In secondo luogo proponiamo di estendere al reato di truffa la responsabilita' amministrativa della societa'.**

Molti, davvero moltissimi consumatori si ritengono vittime di truffe vere e proprie, di pubblicita' ingannevoli, di informazioni distorte o menzognere, ad opera dei telefonisti di call center. Davvero troppi perche' siano relegabili in soli errori umani o perche' si pensi ad un complotto collettivo ai danni delle compagnie telefoniche. Non sappiamo (non c'eravamo durante le telefonate che ci raccontano i nostri lettori) se le centinaia di contratti conclusi per sbaglio, non voluti, non compresi ecc., possano o meno esser di per se' considerati singoli reati di truffa a mezzo del telefono, e di certo sono difficilmente provabili gli abusi e i raggiri che gli utenti lamentano esser numerosi e costanti. Cio' non di meno, un Pubblico Ministero, constatata la reiterazione costante delle segnalazioni ben potrebbe aprire un'indagine seria e compiuta di quanto accade ogni giorno ai consumatori ad opera dei call center. Gia' oggi e' prevista la possibilita' per la magistratura di processare enti e societa' che commettono reati precisi (es. truffa aggravata ai danni dello Stato), noi proponiamo che cio' sia consentito anche per il reato di truffa di cui all'art. 640 del codice penale, nelle modalita' e secondo i livelli di gravita' previsti dalla legge sulla responsabilita' amministrativa/penale degli enti di cui al decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001. (clicca qui (<http://www.filodiritto.com/diritto/privato/commercialeindustriale/dlt231-2001.htm>)).

La legge in questione ha subito recenti ampliamenti del proprio ambito oggettivo di applicazione, di cui questa nostra proposta non e' che un ragionevole prosieguo.

A suo sostegno merita osservare che i pallidi poteri conferiti dall'ordinamento all'Autorita' Garante delle Comunicazioni non sono sufficienti a garantire il mercato della telefonia da reiterati e diffusi comportamenti illegittimi che, al massimo, comportano mere sanzioni pecuniarie del tutto inefficaci e prive di deterrenza per le compagnie. Occorre che, ad una indagine seria (quale e' un processo penale, piuttosto che una mera informativa

del garante), corrispondano, se del caso, sanzioni interdittive, le sole che, al contrario delle somme di denaro, non possano esser inglobate nei bilanci societari o considerati come meri costi di produzione.