

2 ottobre 2009 19:18

Contratti telefonici non richiesti. Arriva il codice segreto, saremo tutti 007 a difesa della linea

di [Domenico Murrone](#)



Novita' in vista per la portabilita' del numero fisso. La delibera Agcom 41/09/CIR

(<http://www.agcom.it/Default.aspx?message=viewdocument&DocID=3336>) detta tempi piu' stringenti per il passaggio da un gestore ad un altro, a partire da novembre 2009 (e ancora piu' stretti a partire da marzo 2010). Si tratta di una serie di regole dettate ai gestori di rete fissa quando un utente intende cambiare fornitore del servizio (voce, Internet, ecc.). Le nuove norme modificano una precedente delibera, la 274/07/CONS (<http://www.agcom.it/default.aspx?message=viewdocument&DocID=2022&Search=274/07/CONS>), che aveva introdotto il codice di migrazione, che serve ad identificare la specifica linea.

Tra l'altro, la nuova disciplina, introduce un altro codice. Il codice segreto, cosi' definito all'articolo 9 della delibera 41/09/cir:

Gli Operatori di rete fissa introducono, entro il 1 marzo 2010, uno specifico codice segreto, fornito dal donating al proprio cliente in modalita' pull, non calcolabile da parte del recipient e a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di trasferimento delle utenze.

Tradotto: un utente Fastweb che vuol passare a Wind deve ricevere da Fastweb (gestore donating) un codice segreto, che trasmetterà a Wind (gestore recipient).

Nelle intenzioni di Agcom, tale ulteriore procedura dovrebbe ridurre a livelli fisiologici il fenomeno del furto di cliente senza consenso. Sport allegramente praticato dai gestori, con relativi disagi a utenti che da un giorno all'altro iniziano a ricevere fatture da un gestore non scelto.

Le intenzioni dell'Agcom sono buone, ma il rimedio è frutto di una cultura iper-regolistica e fallimentare.

L'Agcom interviene in una materia dove ci sono regole su regole, dalle più ovvie (non si può attivare un contratto senza consenso) a quelle più tecniche e stringenti (codice migrazione, obbligo di ribadire tramite comunicazione scritta (http://sostonline.aduc.it/scheda/telefonia+internet+tv+pagamento+regole+diritto_11332.php) i termini di un contratto accettato al telefono, ecc.).

Il problema non è dunque la mancanza di regole, ma di controlli e sanzioni.

Pensare di introdurre un nuovo codice per tutelare il consumatore e' illusorio, come dimostrano esperienze passate e attuali.

Quello che funziona sono invece le regole chiare e controlli stringenti, facilitati proprio dalla chiarezza delle norme.

Per esempio, il blocco automatico dei numeri speciali 899

(http://tlc.aduc.it/comunicato/numeri+telefonici+gonfia+bollette+nuovo+blocco_16332.php), ecc. —pur con molte pecche dal punto di vista strettamente giuridico- ha portato ad una drastica riduzione delle truffe.

Il provvedimento nella sua essenza era semplice, preconditione perche' un atto sia efficace. L'altra condizione è il controllo, e non c'è dubbio che in quest'ambito per diversi mesi (dopo anni di inerzia) l'Agcom sia stata con il fiato sul collo dei gestori, che giocoforza si sono adeguati, anche se hanno dovuto rinunciare a cospicue entrate.

Così non è successo, per esempio, con il divieto di penali a seguito di recesso dai contratti. Formalizzato nella legge Bersani e regolamentato in modo puntuale dall'Agcom, il divieto di penali è una delle tante prescrizioni non

rispettate dai gestori telefonici e dalle pay tv
(http://tlc.aduc.it/comunicato/telefonia+microimpresa+gestore+chiede+300+euro_15990.php). I controlli?
Inesistenti.

In alcuni casi, le autorità di controllo sono inefficaci
(http://avvertenze.aduc.it/macromicro/autorita+indipendenti+potenti+preferiscono+avere_16243.php) perché vogliono esserlo, l'indipendenza spesso è solo teorica, succubi del potere politico o economico. In altri casi, come quello segnalato, sono semplicemente inadeguate culturalmente a risolvere i problemi.

Per evitare di essere truffati dai gestori telefonici si introducono codici e codicilli segreti, il che presuppone una mutazione degli utenti italiani in matricolati 007 a difesa della loro linea telefonica. Il paradosso è che per 'scoprire' i gestori telefonici truffaldini (più o meno tutti) basterebbe un ispettore Coliandro (<http://www.coliandro.it/>), un po' cialtrone anche lui, che in modo fortunoso chiude tutti i casi.