

16 aprile 2014 14:32

Tlc e cattivi-pagatori. Verso la banca dati... un nuovo strumento dei gestori per vessare gli utenti?

di [Vincenzo Donvito](#)

L'Autorita' della Privacy ha aperto una pubblica consultazione

(http://www.aduc.it/notizia/cattivi+pagatori+bollette+tlc+autorita+privacy_129362.php) per raccogliere le varie opinioni in vista di istituire una banca dati di cattivi pagatori dei servizi di telecomunicazioni (SIT – Sistema informatico integrato).

Al di fuori dei rapporti economici tra cittadino e pubblica amministrazione, fino ad oggi eravamo abituati alle banche dati (tipo Crif) dei cattivi pagatori nell'ambito del credito bancario finanziario. Uno strumento talvolta abusato da chi presta denaro, ma non piu' di tanto e comunque utile, altrimenti il mercato creditizio si bloccherebbe.

Ora si va in ambito telecomunicazioni. Prima domanda: questo mercato e' a rischio blocco, anche solo parziale, senza una banca dati del genere? Ne dubitiamo.

Ma -LA COSA PIU' IMPORTANTE- si tratta di un settore in cui associazioni come la nostra dedicano piu' del 50% del loro tempo a consigliare ed assistere utenti letteralmente vessati da tutti i gestori; che non solo pretendono importi non dovuti o gia' pagati dall'utente, ma per farlo violano costantemente le norme. Per esempio, in caso di avvio di una contestazione ufficiale da parte dell'utente, gli importi contestati devono rimanere in sospeso fino alla conclusione ufficiale della vicenda. Nonostante questo, i gestori avanzano pretese nei modi piu' inurbani che la mente umana abbia potuto concepire: telefonate o sms continui, diretti o da parte di agenzie recupero crediti che minacciano blocchi di stipendi, visite al proprio datore di lavoro, sospensione delle utenze ... agenzie che, tra l'altro, sono state piu' volte sanzionate dall'Antitrust per pratica commerciale scorretta. Tutto questo avviene perche' comunque ai gestori conviene: molti utenti non sono informati sui propri diritti e doveri, e molti altri preferiscono pagare anche ciò che non è dovuto per paura di affrontare procedimenti di recupero crediti. Quando i gestori vengono sanzionati dalle Autorita' (Agcm e Agcom), o non sono previste sanzioni economiche (talvolta basta l'impegno a non procrastinare la pratica commerciale scorretta e tutto finisce li'... per il gestore, ma non per l'utente che ha subito questa pratica..), oppure si tratta di sanzioni economiche insignificanti rispetto ai ricavi gia' ottenuti con la pratica scorretta sanzionata (1).

In questo contesto arriva la banca dati dei cattivi pagatori. Idealmente uno strumento perche' tutti si comportino nel rispetto dei contratti. Idealmente, per l'appunto. Vedendo tutti i giorni come vanno le cose, questa banca dati finirà per essere un strumento ulteriore per violare le norme. Se infatti gia' oggi i gestori pretendono in modo arrogante e illecito il pagamento di importi gia' pagati o non dovuti, oppure importi oggetto di contestazione ancora aperta, come non prevedere che useranno questa banca dati come un'altra potente arma per pretendere ciò che non spetta loro? Cerchiamo il pelo nell'uovo? Forse, se stessimo parlando di poche decine di casi; ma in ambito tlc, invece, stiamo parlando di milioni di circostanze in cui i gestori tlc abusano e violano le norme.

Per cui, a nostro avviso, le possibilita' sono due:

- si lascia stare questa banca dati perche' il pericolo per gli utenti e' maggiore del vantaggio per il mercato tlc;
- siano previste sanzioni economiche salatissime per i gestori che sgarrano di una sola virgola, e indennizzi altrettanto elevati per gli utenti vittime di questi sgarri.

Infine, se in un modo o nell'altro si dovesse arrivare all'istituzione di questa banca dati per i cattivi pagatori dei servizi tlc, perche' non potrebbe essere altrimenti anche per i servizi idrici, energetici o commerciali in genere? Banche dati che avranno tutte procedure e discipline diverse, soprattutto per chi dovrà difendersi da esse. Insomma, si moltiplicano le banche dati, le norme, le procedure per ogni ambito, rendendo ancora più difficile difendersi da pretese ingiuste.

(1) Qui l'ultimo episodio del genere

(http://www.aduc.it/comunicato/telefonia+pratiche+commerciali+scorrette+blando_22054.php)