

*Gentile Presidente Agcom
Prof. Marcello Angelo Cardani*

Roma, 30 Agosto 2018
Prot. 306/2018/CDM/ar

Oggetto: Rapporti Autorità/Associazioni Consumatori

Gentile Presidente,

dobbiamo riscontrare, nostro malgrado, la mancanza di giusta attenzione che questa Autorità ormai da tempo dimostra nei confronti dei consumatori da noi rappresentati; per questo ci troviamo costretti ad inviare questa comunicazione, nella speranza di sensibilizzare l'Autorità nel suo prossimo agire, attraverso l'illustrazione dettagliata delle criticità presenti nei vari ambiti elencati di seguito.

TAVOLO PERMANENTE AACC/AGCOM

Sono ormai tantissimi mesi che non viene convocato il tavolo di confronto permanente fra le Associazioni Consumatori e AGCOM, come invece avveniva nel passato, con cadenza pressoché trimestrale.

Infatti, ormai da tempo, le occasioni di incontro si realizzano solo in concomitanza delle audizioni su delibere o per comunicazioni dell'Autorità. Tale comportamento, riducendo la collaborazione tra Associazioni dei Consumatori e Autorità, annulla la possibilità di intervenire e gestire preventivamente le varie problematiche esistenti.

CONCILIAWEB

La realizzazione del nuovo metodo di attuazione delle conciliazioni presso i Co.Re.Com., che prevede il superamento della presenza fisica, introducendo la metodologia digitale e on-line, operativo da luglio u.s., è sicuramente la dimostrazione della volontà di questa Autorità di operare in autonomia.

Abbiamo partecipato, infatti, solo all'audizione indetta in proposito, denunciando in quella sede dettagliatamente, come risulta dai relativi verbali, tutti i difetti che la piattaforma informatica individuata aveva e le difficoltà (tutte poi concretizzate) che avrebbe creato agli utenti e soprattutto alle Associazioni dei Consumatori, private della possibilità di assistere gli stessi, perché impossibilitate ad accedere, con delega dell'utente, alla piattaforma informatica **Conciliaweb**.

Troppi errori, a nostro parere, sono stati commessi:

- si è deciso di attivare la nuova procedura di conciliazione senza testarla in un periodo di prova;
- non si è prevista una specifica modalità di accesso alla procedura di conciliazione per le Associazioni dei Consumatori, ignorandole, ma soprattutto rendendo vano il loro principale ruolo, sancito tra l'altro dalla legge, che proprio nel settore delle comunicazioni elettroniche, prevede l'obbligo della conciliazione;
- si è deciso di sospendere immediatamente e totalmente le procedure di conciliazione con la presenza fisica presso le sedi dei Co.Re.Com non considerando che, nel periodo iniziale, il loro mantenimento avrebbe almeno permesso di garantirne la fruibilità, anche in condizioni di rodaggio della nuova procedura;
- non è stata garantita un'idonea formazione in tutte le regioni e a tutti i Co.Re.Com., creando disparità tra territori e molta confusione.

Abbiamo più volte segnalato tali problematiche ai vostri dirigenti, proponendo il rinvio dell'entrata in vigore della conciliazione on line ma si è ottenuto solo l'impegno per noi insufficiente che, con il prossimo aggiornamento del software, si sarebbero risolti i problemi evidenziati.

Nel frattempo si è tentato di permettere l'accesso alla conciliazione on line alle Associazioni Consumatori ricorrendo all'espedito di utilizzare la mail dell'associazione per più pratiche, ma anche tale metodo provvisorio sembra non funzionare correttamente.

Allo stato attuale la conciliazione presso i Co.Re.Com., come ci segnalano tutti i nostri territori, fornisce tutele inferiori a quella utilizzata prima.

E' perciò evidente che, nelle more della risoluzione delle problematiche fin qui descritte, sia necessario riattivare immediatamente la conciliazione fisica presso le sedi Co.Re.Com., prevedendo nel contempo con urgenza un incontro con le AACC per definire il corretto funzionamento della conciliazione on line ed il giusto ruolo delle Associazioni dei Consumatori nella procedura.

CONTRATTI SENZA CERTEZZE

Siamo anche molto critici rispetto all'approccio che questa Autorità ha assunto nei confronti delle aziende di comunicazioni elettroniche che, come ormai noto, si sono accordate fra loro in merito all'incremento dei prezzi dei servizi e alla modifica del periodo di fatturazione. Constatiamo, pur non volendo entrare nello specifico dei fatti, ormai molto dibattuti, che AGCOM nulla ha fatto per recuperare la correttezza del rapporto contrattuale e la fiducia dei consumatori nei confronti delle aziende. La vicenda dimostra infatti che il vero problema che continua ad assillare i consumatori non è il periodo di fatturazione applicato (ora regolarizzato per legge), ma la totale incertezza circa i contratti che si sottoscrivono. In questa vicenda Adiconsum si è diversificata dalle altre associazioni, facendo notare che il vero problema è dato dalla libertà concessa alle aziende e non ai consumatori, di modificare, grazie alle norme del Codice delle Comunicazioni Elettroniche all'art. 70 comma 4, a loro piacimento e in ogni momento, le

condizioni contrattuali. La possibilità data al consumatore di poter disdire il contratto senza penali in caso di variazioni, riteniamo che non sia sufficiente a tutelare adeguatamente il consumatore/utente. Infatti, continuiamo a ricevere migliaia di segnalazioni da parte dei consumatori costretti a subire le continue modifiche contrattuali che spesso riguardano addirittura i costi dei servizi o gli impegni assunti dall'azienda all'atto della stipula, rendendo i contenuti contrattuali iniziali, carta straccia.

Riteniamo sia indispensabile rivedere il Codice delle Comunicazioni Elettroniche e ridare certezze al consumatore che sottoscrive il contratto, garantendogli il mantenimento di ciò che l'azienda propone all'atto della stipula. In tutti gli altri mercati, regolati dal Codice del Consumo, i contratti sono garantiti almeno per la propria durata.

Pur consapevoli che per modificare la norma occorre l'intervento del Legislatore, siamo altrettanto convinti che la posizione di Agcom, al fianco dei consumatori, permetterebbe sicuramente di accelerare il processo.

NUOVA RETE WINDTRE

La fusione delle società Wind e Tre ha determinato dall'inizio di quest'anno, anche la fusione della rete di trasmissione. Da allora riceviamo costantemente in Associazione segnalazioni di utenti Wind e Tre che lamentano disservizi nell'utilizzo dei loro smartphone. Le problematiche si evidenziano maggiormente nei collegamenti internet. Sospensione di connessione, impossibilità di utilizzare internet alle velocità previste dai contratti, mancato funzionamento in 4G, nonostante il pagamento di una quota aggiuntiva per tale velocità di navigazione, mancata corrispondenza fra la connessione indicata sul display dello smartphone e quella reale, spesso totalmente assente, sono le principali problematiche segnalate. A queste ne vanno aggiunte altre che riguardano principalmente i clienti 3, non solo rispetto alla velocità di connessione, ma anche relative al cambio di operatore, pagamento di servizi spesso inesistenti ecc.

Riteniamo pertanto che anche in quest'ambito AGCOM debba intervenire tempestivamente chiedendo conto a un'azienda che non garantisce servizio adeguato e trasparente e non risarcisce i consumatori.

CAMPIONATO DI CALCIO SERIE A - TRASMISSIONE

La recente scelta della Lega Calcio di spaccettare i diritti di trasmissione delle partite di calcio di serie A costringerà centinaia di migliaia di utenti ad abbonarsi a più operatori per seguire le proprie squadre di calcio, con un conseguente aggravio di costi e probabili nuovi disservizi. Infatti, la Lega Calcio ha deciso di assegnare i diritti di trasmissione indipendentemente dalla piattaforma, con la conseguenza che le partite di calcio di serie A si possono vedere su satellite, digitale terrestre ed internet in streaming. Purtroppo, però il bando prevede anche lo spaccettamento delle partite e quindi non tutte sono fruibili sulla medesima piattaforma. Aver introdotto l'esclusività della visione di alcune partite solo in streaming ha provocato la necessità per i consumatori interessati, che non sono pochi, di dover anche sostenere il costo di un abbonamento di connessione in banda larga, oltre a quello di un ulteriore abbonamento mensile. Inoltre nelle prime giornate

calcistiche si sono registrate molte difficoltà di visione nella trasmissione in streaming, come segnalato da molti utenti anche alla nostra Associazione.

AGCOM non ci risulta sia intervenuta, nonostante che fra i suoi compiti ci sia il monitoraggio della velocità di connessione ad internet in Italia; inoltre riteniamo che il contratto con l'operatore DAZN, incaricato della trasmissione in streaming, non contenga alcun riferimento al nostro Codice del Consumo, non preveda reclami né utilizzo della conciliazione, né tantomeno l'obbligo di indicazioni dell'ODR obbligatorio in Europa. Basta leggere le condizioni di contratto all'art. 12, per accorgersi delle poco chiare responsabilità che l'azienda si assume per la trasmissione degli eventi.

Adiconsum chiede pertanto ad AGCOM di intervenire per far modificare le condizioni contrattuali e attivare tutto ciò che è possibile e nei propri poteri per garantire la corretta fruibilità del servizio.

Fin qui abbiamo evidenziato ben cinque problematiche che ci preoccupano come Associazione ma anche come consumatori. Tutte problematiche che avrebbero trovato soluzione se l'Autorità si fosse attivata preventivamente cercando anche una maggiore collaborazione con Adiconsum e le altre AACC.

Riteniamo che per tutelare i consumatori non si possa continuare ad intervenire solo a posteriori, quando i diritti sono già stati lesi e denunciati dalle Associazioni stesse.

Confidiamo però che, nel condividere le nostre preoccupazioni, possiate raccogliere il nostro invito a collaborare per risolverle, con nuovo spirito proteso al miglioramento della tutela dei consumatori.

In attesa di riscontro cordialmente salutiamo.

Presidente Adiconsum Nazionale

Carlo De Masi

