

## **Audizione**

**5 novembre 2015**

### **Legge annuale per il mercato e la concorrenza**

In un momento in cui l'economia inizia a riprendersi e il Paese a crescere, sono importanti le parole dell'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato: *“rimuovere gli ostacoli all'apertura dei mercati, promuovere la concorrenza e garantire la tutela dei consumatori”*.

Partendo da quest'affermazione il disegno di legge n. 2085 (approvato dalla Camera dei Deputati – n.3012), affronta in larga parte le sollecitazioni che l'Autorità Garante ha proposto alle Istituzioni e che finalmente nel 2015, dopo anni di silenzio, sembrano avere reale possibilità di essere tradotte in legislazione.

L'iter parlamentare presso la Camera dei Deputati ha molto migliorato il testo iniziale su cui Adiconsum aveva ravvisato parecchie carenze e imprecisioni.

In particolare, si nota con soddisfazione che sostanzialmente tutte le osservazioni presentate in tema di assicurazioni, sono state accolte nel testo licenziato dalla Camera dei Deputati. Si aggiunge che, a fronte del rischio di aumento dei premi paventato dagli operatori del settore, sembra necessario introdurre, attraverso l'autorità di controllo, controlli finalizzati a evitare i citati aumenti.

Per quanto riguarda il capo concernente, le “comunicazioni” sono ancora molti gli aspetti da affrontare:

In merito all'*eliminazione dei vincoli per il cambio di fornitore di servizi di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche* (Art. 18 comma 1) la previsione di spese e ogni altro onere può consentire all'azienda la

possibilità di inserire altri costi aggiuntivi oltre i costi di recesso che sono già esosi, infatti, vanno dai 60 ai 120 euro. Non è assolutamente chiaro cosa s'intenda per commisurati al valore del contratto? I costi di recesso attualmente sono commisurati ai costi reali che l'azienda deve sostenere per dismettere o trasferire la linea telefonica o il servizio. Attualmente sono costi tutti uguali in relazione alla tipologia del servizio (DSL, ADSL, FIBRA, ecc.) e non al costo sostenuto dal consumatore. Lasciare inalterato l'articolo creerà problematiche ogni volta che l'azienda proponesse al consumatore una modifica contrattuale dei costi e del servizio, con la conseguenza di variare le spese e gli oneri senza però la necessità di indicarli nuovamente al consumatore, perché non si tratta di un nuovo contratto ma di una modifica o implementazione dell'esistente.

Peraltro se la spesa o l'onere sono commisurati al valore del contratto, dovrebbe essere previsto una loro riduzione nel caso di riduzione delle tariffe.

Sarebbe auspicabile, nei limiti imposti dalla normativa sulla concorrenza, che l'articolo specifichi un costo massimale per il recesso o il trasferimento oltre il quale non è MAI possibile andare.

Deve poi essere meglio specificato che le spese e gli oneri devono essere noti al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta, altrimenti basterà inserire in pubblicità la clausola che l'entità della spesa e degli oneri per recesso o trasferimento sono reperibili in altri documento che, poi il consumatore dovrà cercare.

In merito al comma 1.b-3bis Adiconsum concorda che per il recesso sia adottata una metodologia semplice con le stesse caratteristiche utilizzate per accendere il contratto. La richiesta di recesso deve sempre essere tracciabile (data e conferma della ricezione) per il consumatore.

Circa il comma 1.b.3ter si conferma quanto supra specificato per spese e oneri.

Quanto previsto dal comma b.3quater trattasi dei servizi non richiesti che hanno già provocato ripetute condanne dell'AGCM. L'articolo è generico; dovrebbe essere specificato quale è la prova del consenso richiamando la legge sugli acquisti a distanza che ha recepito la direttiva europea.

Con il comma 2 si introducono commissioni dovute in caso di recesso anticipato. In tal modo sono introdotte nuovamente le penali. Fino ad ora la legge garantisce la possibilità di recedere sempre senza costi; con questo articolo si introduce per l'azienda la possibilità di richiedere il consumatore delle commissioni vanificando quindi la possibilità di recedere in ogni momento. occorre specificare e fare chiarezza.

In caso di recesso prima della scadenza del contratto è possibile solo richiedere eventuali sconti concessi come promozione.

In tema di misure per favorire i pagamenti digitali (art. 22) si condivide il principio, anche se si ritiene che debbano essere riservati a enti vigilati come possono essere gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica, tenuto conto che ciò è previsto espressamente dal decreto legislativo 11/2010 e che consentono l'interoperabilità del sistema, cosa non possibile nel caso di operatori telefonici. Si tenga inoltre presente che il credito telefonico può consentire utilizzo di denaro anche di provenienza non lecita.

Il registro delle opposizioni (art. 23) è del tutto inutile: non garantisce in alcun modo cittadini dalle chiamate indesiderate

In merito ai servizi postali dovrebbe essere meglio chiarito che, nell'applicazione del condiviso principio della concorrenza qualsiasi operatore, che dovrebbe poter entrare sul mercato esclusivamente attraverso una gara pubblica, deve fornire le stesse certezze di consegna, ora previste per Poste Italiane S.p.A.

Relativamente al mercato energetico la liberalizzazione proposta è condivisa da Adiconsum nelle sue linee di principio. L'iter parlamentare ha già modificato la normativa iniziale, resta comunque fondamentale la necessità di tenere conto dei costi a carico degli utenti, con particolare riguardo alle garanzie per alcune fasce sociali e per gravi casi di difficoltà.

I servizi bancari stanno avendo delle modifiche importanti in varie normative, pur se riconducibili a uno o pochi testi unici. Sembra quindi opportuno proporre che conclusi i vari iter legislativi in corso, si possano riformulare in maniera omogenea le varie norme introdotte.

Nel merito, un aspetto del Disegno di legge può trovare una diversa formulazione. La comparabilità/confrontabilità delle operazioni dovrebbe essere generalizzata e non "riservata" solo ad alcune di esse.

Una particolare attenzione va data alle assicurazioni e ai prodotti di risparmio collegate alla vendita di prodotti bancari (cd. PPI e CPI). Alla luce delle recenti prese di posizione delle autorità di vigilanza (Banca d'Italia e IVASS) con la lettera agli operatori e con le previsioni della Direttiva 17/2014/UE che consente *pratiche di commercializzazione abbinata e aggregata*.

Per i servizi sanitari, una riflessione dovrebbe riguardare l'abolizione del numero di licenze in capo a un unico soggetto. Il dubbio nasce dal fatto che potrebbe, pur teoricamente avvenire che industrie del settore entrino nella distribuzione farmaceutica. La conseguenza potrebbe essere il privilegio per i prodotti e i farmaci equivalenti di quella industria rispetto a quelle di altre industrie del comparto, provocando un possibile danno alla concorrenza e ai consumatori.

Altresì, dovrebbe essere abolito il numero massimo di farmacie sul territorio nazionale. L'eliminazione del numero massimo ovvero la sua trasformazione in numero minimo creerebbe maggiore concorrenza con aumento della qualità e dei servizi offerti alla clientela.

## Presidenza Nazionale

In merito alle misure di tutela degli utenti dei servizi di trasporto di linea, sembra che sia stata riportata nel testo parte dei regolamenti recentemente emanati a livello europeo. Tenuto conto che la tutela in quei regolamenti si estrinseca anche in altri modi (per tutti quella per le persone diversamente abili) sembra opportuno riporta interamente quanto previsto da quei regolamenti oppure operare un rinvio al testo.

Infine, non si può non far presente che altre sollecitazioni dell'Autorità Garante non hanno trovato spazio nel disegno di legge.

Effettuati i necessari approfondimenti, si propone che alla normativa in discussione affronti le problematiche della liberalizzazione della vendita dei libri, dei quotidiani e dei periodici, di UBER, sulle app digitali per il trasporto urbano e degli altri servizi di noleggio con conducente.

Da ultimo si richiama quanto affermato dalla Presidenza dell'Autorità in merito alle società pubbliche e ai servizi pubblici locali, auspicando che siano compiutamente trattate in un'apposita sede legislativa.

*Presidente Nazionale Adiconsum*

*Pietro Giordano*

*Prot. 3281/2015*

*Roma, 5 novembre 2015*