



Senato della Repubblica

Commissione VIII – Lavori pubblici, comunicazioni

Audizione del 4 luglio 2019

Modifiche all'articolo 1 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, per la trasparenza delle tariffe e dei prezzi applicati dagli operatori dei servizi di telefonia mobile

Disegno di legge n. 1105

U.Di.Con., iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni relative al documento citato in epigrafe.

Nell'ambito dell'elaborazione del disegno di legge, particolare rilevanza assume il contesto storico e normativo relativo al settore della telefonia.

A tal proposito si rileva che il processo di liberalizzazione del mercato in menzione ha arrecato, al di là di ogni ragionevole dubbio, innumerevoli benefici ai consumatori.

Tuttavia, a fronte di un generale abbassamento delle tariffe e di un progressivo miglioramento della qualità dei servizi, si registra ancora un elevato numero di segnalazioni relative ad episodi di scarsa trasparenza contrattuale.

In tal senso, si ritiene che, in determinate situazioni, gli utenti finali subiscano le conseguenze negative di un'eccessiva concorrenza tra i gestori telefonici.

In particolare, nel corso della quotidiana attività a tutela dei consumatori, U.Di.Con. registra un incremento dei casi in cui i clienti finali non risultano adeguatamente informati in merito a taluni elementi essenziali del contratto, come ad esempio: vincoli temporali, costi di recesso e disattivazione, rateizzazione degli apparecchi, numero effettivo di linee (fisse e mobili) attivate mediante adesione alla medesima offerta.

Per tale ragione, non può che accogliersi favorevolmente la volontà del Legislatore di adottare misure finalizzate ad aumentare il livello di trasparenza delle offerte tariffarie dei vari operatori presenti sul mercato della telefonia mobile.

Tutto quanto premesso, con riferimento al Disegno di Legge *de quo*, si rappresenta quanto segue.

Per quanto riguarda l'art. 1, Comma 1, lett. a), si condivide l'impostazione del Legislatore di stabilire un termine minimo all'interno del quale i gestori non possano modificare unilateralmente le condizioni generali del contratto.

A tal proposito si rappresenta tuttavia che, dalla formulazione della norma, non risulta sufficientemente comprensibile se si intenda porre in capo agli operatori telefonici un divieto, senza limiti temporali, di modificare le condizioni generali di contratto in modo peggiorativo per i consumatori, ovvero se tale divieto sia limitato al periodo di sei mesi decorrenti dalla conclusione del contratto.

In tal senso, al fine di garantire una maggiore tutela del consumatore, U.Di.Con. ritiene che dovrebbe essere maggiormente esplicitata la volontà di introdurre un divieto assoluto per i gestori di modificare le condizioni generali di contratto in modo peggiorativo per i consumatori.

Con riferimento invece alle ipotesi residuali, ovvero ai casi di modifica delle condizioni generali di contratto che non siano peggiorative per i consumatori, si ritiene opportuno che il divieto abbia una durata temporale pari a quella del vincolo contrattuale.

In tal modo, gli utenti avrebbero la certezza che il contratto a cui si legano al momento dell'adesione all'offerta non subirà modifiche, almeno fino alla scadenza del vincolo.

Con riferimento all'art. 1, comma 1, lett. b), si condividono gli orientamenti del Legislatore, concretizzati nell'attribuire a AGCOM la competenza di garantire che gli operatori dei servizi di telefonia mobile assicurino la piena trasparenza delle offerte e dei messaggi pubblicitari.

Con riferimento all'art. 1, comma 1, lett. c), si apprezza lo sforzo del legislatore di aumentare la trasparenza delle offerte commerciali.

In particolare, si condivide l'introduzione del divieto di divulgazione di offerte e messaggi pubblicitari di tariffe che contengono il prezzo finale, privo in tutto o in parte degli oneri complessivi.

In tal senso U.Di.Con. accoglie favorevolmente l'orientamento per cui le offerte sponsorizzate dagli operatori debbano essere comprensive di tutte le voci di spesa che dovranno essere sostenute dagli utenti.

Si ritiene, infatti, che solo in tal modo potrà essere garantita ai consumatori la piena confrontabilità delle tariffe e, più in generale, una maggiore trasparenza delle offerte.

In conclusione, si condividono le disposizioni previste nel disegno di *legge de quo*, in quanto idonee a garantire ai consumatori una maggiore trasparenza contrattuale.

Nella speranza di aver adeguatamente rappresentato le osservazioni sul disegno di legge in oggetto, restiamo a disposizione per chiarimenti e porgiamo distinti saluti.

Roma, 04/07/2019

U.Di.Con.

Il Presidente Nazionale
Dott. Denis Domenico Nesci

