



Newsletter n.13

Energia elettrica, gas e comunicazioni elettroniche: la questione dei contratti a distanza e l'intervento del Difensore civico.

Care/i cittadine/i,

intendo oggi parlarVi dei tanti interventi svolti dal mio Ufficio per tutelare cittadini/utenti/consumatori dei servizi di fornitura di energia elettrica, gas, telefonia, nei casi di contratti conclusi per telefono.

In molti casi, l'utente contesta la stessa esistenza del contratto, il cambio del gestore, il difetto di informazioni ed altro, come ci insegna l'esperienza quotidiana.

Recentemente, il 13 giugno 2014, il Governo italiano ha recepito una lontana Direttiva europea del 2011, modificando il Codice del consumo.

In questi giorni, il 18 dicembre 2014, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (telefonia, Internet), ha adottato una Delibera per regolamentare i contratti, tenendo conto del Decreto emanato dal Governo.

A fronte di numerosi casi problematici trattati dal mio Ufficio, ho ritenuto di scrivere alle Authority (Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Autorità Garante per la protezione dei dati personali).

In proposito trascrivo di seguito la lettera che attende riscontri e resto a disposizione per ricevere Vostre segnalazioni, auspicando che tutto ciò possa contribuire a migliorare qualità, efficienza, trasparenza dei servizi e, perché no, anche una corretta concorrenza, capace di diminuire i costi per l'utente finale.

La lettera:

"

All'attenzione del  
Presidente dell'Autorità  
per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico  
piazza Cavour, 5  
20121 MILANO

All'attenzione del  
Presidente dell'Autorità  
Garante della  
Concorrenza e del Mercato  
Piazza G. Verdi, 6/a  
00198 Roma

All'attenzione del  
Presidente dell'Autorità  
Garante per la protezione dei dati personali  
Piazza di Montecitorio, 121 00186 ROMA

OGGETTO : Delibera n.645/14/CONS Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - AGCOM - in materia di "contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche" - Intervento del Difensore civico per l'urgente adozione di idonei provvedimenti a tutela degli utenti .

Illustri Signori,

nello svolgimento dell'attività istituzionale propria del mio Ufficio di Difensore civico , ho più volte affrontato la problematica che affligge tuttora molti cittadini - utenti, riferita alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica ovvero anche ai servizi correlati a fornitura di gas, energia elettrica, acqua, mediante "contratti a distanza", di cui il gestore ha assunto l'esistenza, viceversa contestata dagli interessati.

In particolare, sin dal 2010, con interventi realizzati nei confronti di Autorità in indirizzo, segnalavo la necessità di tutelare gli utenti, formalizzando nei modi più corretti il rapporto, che sempre presuppone idonea e compiuta informativa, anche ai fini del rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, c.d. privacy.

E' ben vero che il sopravvenuto D.Lgs. 21 febbraio 2014, n.21, recante modifiche al Codice del consumo, recependo la Direttiva 2011/83/UE, ha previsto specifici obblighi di informazione, anche precontrattuali, a carico dei gestori (anche per la fornitura di acqua, gas, energia elettrica o tele-riscaldamento), affermando

che l'adempimento degli obblighi impone la presentazione delle relative istruzioni "al consumatore, debitamente compilate", costituendo le informazioni "parte integrante del contratto a distanza", e incombendo unicamente sul gestore, che deve fornire al consumatore "una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo, o, consentendovi il consumatore, su un altro mezzo durevole", l'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi, sempre utilizzando "un linguaggio semplice e comprensibile". Lo stesso Decreto prevede ulteriormente e rafforza, i diritti di ripensamento e recesso che lo stesso "consumatore" può esercitare entro 14 giorni, senza fornire alcuna motivazione e senza doverne sostenere i costi, con qualunque mezzo, prevedendo ulteriormente che, in caso di inadempimento degli obblighi di informazione in ordine al diritto di recesso, il periodo di recesso termini 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale.

Pur essendo abbondantemente decorso il termine del 13 giugno 2014 per l'entrata in vigore delle modifiche, come previsto dall'articolo 2 del menzionato Decreto, la casistica di presunti contratti disconosciuti da cittadini/ utenti/ consumatori permane e, in troppe occasioni, il Difensore civico ha potuto riscontrare che l'utente, "per stanchezza", ha finito per accettare passivamente lo status quo, anche per le grandi difficoltà nel contattare i così detti "call center" e comunque per non affrontare situazioni conflittuali.

Poiché risulta che la sola Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni si è risolta a dare più specifica attuazione alle modifiche normative, con riguardo ai soli servizi di comunicazione elettronica, in forza di Delibera n.645/14/CONS, che ha avviato "procedimento di consultazione pubblica in ordine all'approvazione del "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza"" per un verso si ritiene necessario sollecitare la conclusione della procedura e l'adozione del relativo regolamento, che potrà, in ipotesi, ampliare ulteriormente i diritti dell'utenza, comunque recependo i contenuti del D.Lgs. 21 febbraio 2014 n.21.

E, per altro verso, a fronte di numerose segnalazioni che riguardano, in particolare, i servizi di fornitura di energia elettrica e gas, si intende richiedere all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico di intervenire senz'altro indugio, onde regolamentare la questione, che attiene non già ad aspetti interpretativi, bensì al doveroso recepimento, in via di regolamentazione dei servizi, di normative cogenti, aventi natura ed effetti precettivi.

Vogliate cortesemente informarne al più presto lo scrivente, che, grato per l'attenzione, porge cordiali saluti.

IL DIFENSORE CIVICO  
Avv. Antonio CAPUTO "

Alla prossima newsletter.

Vi saluto cordialmente

Avv. Antonio Caputo