

# Guida per il consumatore nei contratti a distanza

– L'offerta di servizi di telecomunicazione –



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI MILANO  
Servizio Accertamenti e Sanzioni  
dell'Area Tutela della Concorrenza e del mercato

## Sommario

<b>1</b>	<i>Introduzione</i> .....	<i>pag. 3</i>
<b>2</b>	<b>DIRITTO DI INFORMAZIONE</b> .....	<i>pag. 4</i>
	Occhio a queste regole	
	Quando si conclude un contratto	
<b>3</b>	<b>DIRITTO DI RECESSO</b> .....	<i>pag. 6</i>
	Come rinunciare	
	Restituzione dei beni	
	Fac-simile lettera di recesso	
<b>4</b>	<b>CASI DI LAMENTELE</b> .....	<i>pag.8</i>
<b>5</b>	<b>PRATICHE SCORRETTE E TUTELA DEL CONSUMATORE</b> ..	<i>pag. 9</i>
	Tutela dei diritti	
	Conciliazione obbligatoria	
	Camera di Commercio	
	Giudice di Pace	
	Co.Re.Com	
	Ricorso all'Autorità Giudiziaria	
	Ricorso all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	
<b>6</b>	<b>SEGNALAZIONI</b> .....	<i>pag.13</i>
	Corpo di Polizia Postale	
	Autorità Garante nelle Comunicazioni	
<b>7</b>	<b>CLAUSOLE VESSATORIE</b> .....	<i>pag.16</i>
	Esempi più frequenti	
<b>8</b>	<b>LEGISLAZIONE RICHIAMATA</b> .....	<i>pag.18</i>
<b>9</b>	<b>ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI</b> .....	<i>pag.19</i>

---

A cura del Servizio Accertamenti e Sanzioni dell'Area Tutela della Concorrenza e del mercato.

*Coordinamento Testi:* Angelica Mercandi e Daria Brenna.

*Vignette:* Annalisa Ciceri

*Stampa:* Grafica C. & P. - Via dell'Artigianato, 7 - Osnago (LC)



**CAMERA  
DI COMMERCIO**  
*di Milano*

---

# Guida per il consumatore nei contratti a distanza

## – *L'offerta di servizi di telecomunicazione* –

Oggi l'attenzione del consumatore viene spesso richiamata, attraverso banner pubblicitari via internet, sms e contatti telefonici, dalle società di telefonia che propongono allettanti offerte e promozioni.

Tali proposte, solitamente precedute da trattative "a distanza", cioè senza che vi sia, durante tutta l'operazione, un contatto diretto fra il consumatore e il fornitore, rappresentano delle vere e proprie offerte contrattuali.

I servizi e i beni più comunemente proposti riguardano:

- offerte vantaggiose di piani tariffari per utenze residenziali;
- connessioni ad Internet econo-

miche e veloci attraverso l'uso del modem inviato;

- attivazioni di avviso di chiamata o altri servizi specifici;
- vendite di beni di vario genere ecc;



Il consumatore, talvolta colto di sorpresa, può trovarsi impreparato a valutare sia la convenienza di queste offerte che le loro conseguenze giuridiche.

Vista la novità di questo tema appare quindi necessario per il consumatore assumere una

maggiore informazione sui meccanismi di tali offerte.



## DIRITTO D'INFORMAZIONE

Il consumatore, così raggiunto da una proposta contrattuale, deve essere posto nella condizione di poterne valutare pienamente la convenienza. Proprio per questo motivo, il legislatore ha introdotto a carico dell'operatore telefonico un obbligo di preventiva informazione teso a tutelare il consumatore.



### Occhio a queste regole

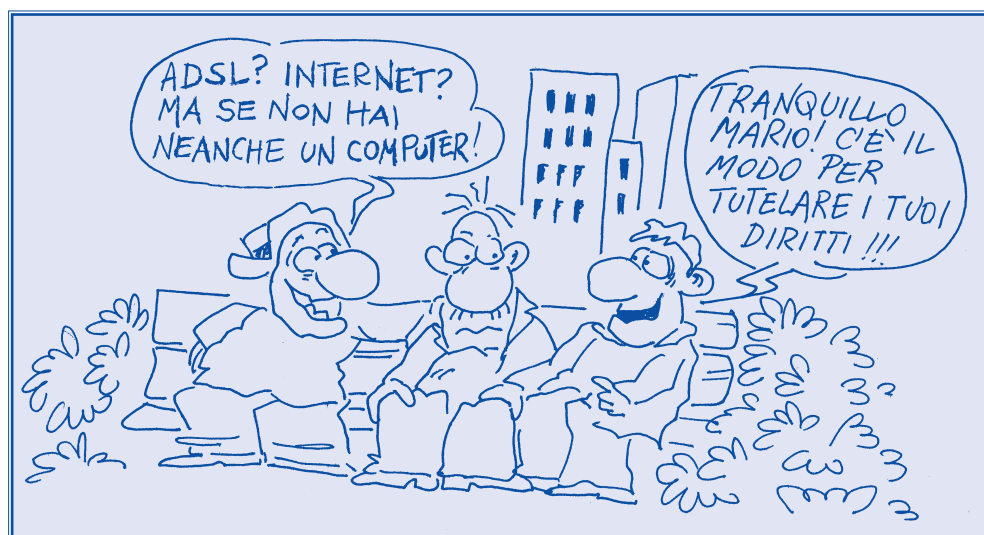
- 1** Nel caso di contatto telefonico l'operatore all'atto della comunicazione è tenuto ad indicare in modo chiaro la propria identità e lo scopo commerciale della telefonata .
- 2** In ogni caso il consumatore ha diritto ad essere informato in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto:
  - 2.1.** sulle caratteristiche essenziali del servizio o del bene;
  - 2.2.** sul prezzo del servizio e le eventuali spese di consegna;
  - 2.3.** sulle modalità di pagamento e di consegna del bene;
  - 2.4.** sull'esistenza del diritto di recesso e sulle modalità per esercitarlo ( tempi di restituzione del bene );
  - 2.5.** sulla durata della validità dell'offerta e del prezzo;
  - 2.6.** sulla durata minima della prestazione del servizio nel caso di servizi ad esecuzione continuata.

**Quando si conclude un contratto:** La conclusione di un contratto a distanza si verifica solo quando il consumatore “manifesta espressamente il proprio consenso” alla proposta avanzata dal fornitore. Va precisato, infatti, che la mancanza di una volontà espressa del consumatore non può mai essere considerata come un'accettazione della proposta del servizio telefonico offerto dall'operatore.

**Prima dell'inizio della fornitura del servizio attivato o del ricevimento del bene ordinato,** il consumatore ha diritto a ricevere un documento che contenga le informazioni sopra elencate e ne consenta la conservazione e la rapida consultazione.

Il fornitore deve eseguire l'ordinazione del consumatore, compresa di tutte le modalità anche accessorie, entro trenta giorni, calcolati a partire dal giorno successivo a quello in cui ha ricevuto la richiesta da parte dell'utente. Ogni termine superiore a questo periodo di tempo, che non sia stato concordato e che sia ad evidente favore del solo fornitore, deve pertanto considerarsi privo di validità.

**Attenzione:** l'invio di prodotti, se non dietro specifica richiesta dal cliente, è quindi vietato, a meno che non si tratti di campioni o di omaggi che non comportano vincoli e spese per il consumatore.





## DIRITTO DI RECESSO

Cosa accade se il consumatore a seguito della conclusione di un contratto con un operatore telefonico si dovesse poi pentire per l'attivazione di un servizio o l'acquisto di un bene?

Nel caso si verifichi una tale ipotesi il consumatore ha la facoltà di esercitare il "diritto di pentimento o recesso", mediante l'invio di una comunicazione scritta alla sede del fornitore.

**Come rinunciare** – Il recesso si esercita tramite l'invio, entro i termini di legge, di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo della sede dell'operatore telefonico. È possibile anticipare, mediante l'utilizzo del fax o di strumenti simili, la comunicazione con successivo invio della raccomandata entro 48 ore dalla scadenza del termine di legge sopra previsto. Il termine varia a seconda delle seguenti ipotesi:

<b>BENI</b>		
<i>Obbligo di informazione</i>	<i>Termine</i>	<i>Calcolo</i>
REALIZZATO prima della conclusione del contratto.	10 GIORNI	dal giorno del ricevimento da parte del consumatore.
REALIZZATO dopo la conclusione del contratto ma entro tre mesi dalla stipulazione.	10 GIORNI	dal giorno in cui si realizza l'obbligo di informazione.
MANCATO rispetto obbligo informazione	3 MESI	termine di tre mesi dal giorno della consegna dei beni.

<b>SERVIZI</b>		
<i>Obbligo di informazione</i>	<i>Termine</i>	<i>Calcolo</i>
REALIZZATO prima della conclusione del contratto.	10 GIORNI	dal giorno della conclusione del contratto.
REALIZZATO dopo la conclusione del contratto ma entro tre mesi dalla stipulazione.	10 GIORNI	dal giorno in cui siano soddisfatti gli obblighi informativi.
MANCATO rispetto obbligo informazione	3 MESI	termine di tre mesi dal giorno della conclusione del contratto.

**Restituzione dei beni** – Se è già avvenuta la consegna del bene, il consumatore ha l'obbligo di restituirlo o comunque di metterlo a disposizione dell'operatore telefonico accollandosi esclusivamente le spese dirette alla restituzione del bene. Il termine per la restituzione non può essere comunque inferiore a 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data del ricevimento.

A fronte dell'esercizio del diritto di recesso l'operatore telefonico è tenuto alla restituzione, in un termine non superiore a 30 giorni dalla data del recesso del cliente, delle somme eventualmente già incassate.

### Fac simile – lettera per esercitare il diritto di recesso

Luogo ..... data .....

#### RACCOMANDATA A/R

Spett.le .....

Via .....

Città .....

La presente per comunicare che il/la sottoscritto/a .....  
Avvalendosi della facoltà di recesso ai sensi degli articoli 2 e 5 del Decreto legislativo 185 del 22 maggio 1999, intende in data odierna annullare l'ordine sottoscritto in data .....

A fronte di tale recesso chiedo, pertanto, la restituzione entro 30 giorni dalla presente, delle somme già versate in Vostro possesso, avvertendoVi che in difetto provvederò a tutelare i miei diritti nelle sedi competenti.

Distinti saluti

#### Attenzione

Il consumatore non può esercitare il diritto di recesso per le forniture di:

1. Servizi la cui esecuzione sia iniziata con l'accordo del consumatore prima della scadenza dei 10 giorni;
2. Beni e servizi il cui prezzo è legato a fluttuazione dei tassi di mercato;
3. Beni confezionati su misura o personalizzati.





# CASI DI LAMENTELE DA CUI POSSONO SFOCIARE EVENTUALI RECLAMI O AZIONI

## 1 - Attivazione di un servizio non richiesto:

- invio di un modem senza alcuna richiesta;
- installazione di segreteria telefonica o di altri servizi specifici senza consenso espresso;
- trasformazione del piano tariffario;
- preselezione automatica del gestore;
- attivazione di una linea telefonica diversa da quella richiesta;

## 2 - Inadempimenti contrattuali:

- mancata attivazione del servizio durante il periodo di promozione;
- attivazione del servizio in ritardo rispetto ai tempi di attivazione pattuite;
- non ottemperata richiesta di passaggio da una tipologia di tariffa ad un'altra;
- interruzione del servizio;

## 3 - Addebiti Ingiustificati

- pagamento del canone nonostante la disattivazione del servizio da parte dell'utente;
- pagamento del canone fisso per un servizio non funzionante/o/ non attivato;
- prezzi e canoni non applicati correttamente;

## 4- Informazioni

- Mancata indicazione sul contratto delle modalità di recesso;
- Servizi di assistenza ai clienti o qualità del servizio offerto inefficienti;



## PRATICHE SCORRETTE E TUTELA DEL CONSUMATORE

Il settore delle telecomunicazioni, come abbiamo visto, è senz'altro in grado di fornire ai consumatori innumerevoli vantaggi, come la possibilità di acquistare beni o attivare servizi comodamente da casa.

Va precisato, comunque, che talvolta tale fenomeno può esporre il consumatore, non adeguatamente informato, al rischio di subire delle pratiche scorrette.

**Nel caso in cui il consumatore ritenga che, da parte dell'operatore telefonico, non venga prestata adeguata attenzione ai propri diritti o al proprio grado di soddisfazione, può segnalare tale comportamento.**

Infatti le società del settore adottano una "Carta dei servizi", tramite la quale si impegnano non solo ad assicurare all'utente un diritto di informazione, improntato a criteri di trasparenza e lealtà, sui servizi e sulle tipologie di contratto offerte, ma anche a garantire dei livelli minimi di prestazione.

Quindi nel caso in cui accadano dei disguidi legati alle modalità o all'esecuzione del contratto il primo passo che il consumatore deve seguire consiste nella proposizione di un reclamo direttamente all'operatore telefonico, in cui si espongono le proprie lamentele e si formula una richiesta di risolvere la situazione lesiva che si è verificata.

Gli operatori telefonici infatti prendono in considerazione i reclami e le segnalazioni per malfunzionamenti od inefficienze proposte dall'utente.

Solitamente, per facilitare i rapporti con l'utenza, sono indicate sui documenti di fatturazione o i numeri verdi oppure le strutture addette alla gestione dei rapporti con le associazioni dei consumatori e con gli utenti o, infine, le procedure per la risoluzione consensuale delle controversie. Gli organismi di telecomunicazione assicurano quindi ai propri clienti una continua tracciabilità e la comunicazione, in un termine non superiore ai 45 giorni, dell'esito del reclamo nonché, in caso di accoglimento, delle misure soddisfatti per eliminare le irregolarità riscontrate. Non bisogna dimenticare poi il servizio di assistenza, accessibile telefonicamente al numero indicato nel contratto stipulato, che gli operatori mettono a disposizione dei clienti per dare risposta concreta ai disservizi.

## LA TUTELA DEI DIRITTI

Eventuali controversie fra le parti possono essere risolte direttamente dal consumatore, con un'azione di tutela individuale o attraverso l'operato di associazioni volte a tutelare gli interessi collettivi dei consumatori.

La risoluzione dei contenziosi avviene dinanzi all'**Autorità Giudiziaria** o dinnanzi all'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**, previo ricorso ad **organismi non giurisdizionali per esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione**.

Il tentativo obbligatorio può essere già idoneo a risolvere la controversia e dal momento della sua proposizione i termini per agire in giudizio sono sospesi e riprendono a decorrere solo in seguito alla conclusione del procedimento conciliativo.

## LA CONCILIAZIONE OBBLIGATORIA

I canali stragiudiziali di risoluzione delle controversie a cui il consumatore o le associazioni collettive dei consumatori devono rivolgersi per la conciliazione obbligatoria sono costituiti alternativamente:

1. dalla conciliazione presso la Camere di Commercio;
2. dalla conciliazione innanzi all'Ufficio del Giudice di Pace;
3. dalla conciliazione dinanzi al Co.Re.Com .

## CAMERA DI COMMERCIO

La conciliazione presso le Camere di Commercio rappresenta uno dei modi per risolvere amichevolmente la controversia fra le parti.

Il ricorso a tale strumento deve avvenire d'accordo fra le parti.

Il servizio si attiva col deposito di una domanda di conciliazione presso la segreteria della Camera di Commercio che informa l'altra parte invitandola ad accettare o meno entro il termine stabilito. Se la parte rifiuta od omette di far pervenire una risposta entro 15 giorni dal deposito della domanda, la segreteria chiude il procedimento instaurato, dandone comunicazione alle parti. Nel caso in cui invece la parte invitata accetti, viene fissato l'incontro e nominato il conciliatore. Le due parti possono altresì depositare una domanda congiunta e contestuale nella quale esprimano la volontà di esperire la conciliazione.

La conciliazione si può concludere:

- con la sottoscrizione di un verbale che definisce i termini dell'intesa raggiunta dalle parti;
- con la sottoscrizione di un verbale negativo (accordo non raggiunto).

I costi del servizio variano a seconda del valore della controversia. Ulteriori informazioni sulla procedura e sui costi sono reperibili sui siti internet delle stesse Camere di Commercio ( per il Servizio di Conciliazione

della Camera Arbitrale di Milano - CCIAA di Milano è consultabile il sito internet: [www.conciliazione.com](http://www.conciliazione.com)).

**Internet** - [www.risolvionline.it](http://www.risolvionline.it)

Risolvi online è lo strumento che la Camera Arbitrale di Milano, Azienda Speciale della CCIAA di Milano, offre per tentare di raggiungere, utilizzando Internet, la risoluzione delle controversie. Si tratta di una particolare declinazione dello strumento conciliativo, particolarmente rapida ed economica. Poter gestire la controversia direttamente dal proprio pc rappresenta un indubbio vantaggio in tutte le controversie in cui oggettive barriere logistiche (ad es. le parti si trovano in città diverse, molto distanti tra loro) renderebbero di fatto poco pratico il ricorso alla conciliazione tradizionale. Il sito internet [www.risolvionline.it](http://www.risolvionline.it) è di facile consultazione e fornisce esaurienti informazioni sulle modalità di attivazione, sui costi e i tempi del procedimento.

## GIUDICE DI PACE

Per le conciliazioni innanzi all'Ufficio del Giudice di Pace, il Giudice opera come un vero e proprio conciliatore, svestendosi dai suoi normali panni di soggetto decisorio del contenzioso.

La procedura ha inizio con una richiesta in merito da una delle parti in lite ed avviene con la compilazione di un modulo disponibile presso la Cancelleria del Giudice. L'altra parte può, anche in questo caso, accettare o meno, di aderire al tentativo di conciliazione. Come visto in precedenza la richiesta può provenire di comune accordo tra le parti.

Gli effetti di tale tipo di conciliazione variano a seconda che la contro-



versa rientri o meno nella competenza per valore o materia del Giudice di Pace. Se la controversia rientra nella competenza del Giudice di Pace, il verbale di conciliazione ha forza di titolo esecutivo. Se, al contrario, il Giudice di Pace non ha competenza il verbale di conciliazione ha valore di scrittura privata giudizialmente riconosciuta.

I costi di questo rimedio sono contenuti, infatti per le controversie inferiori a 1032 euro non è dovuto alcun pagamento mentre per le liti di valore superiore i costi sono compresi tra 66,00 e 150,00 euro.

## **CO.RE.COM**

Un'ulteriore procedura per la conciliazione obbligatoria con l'operatore telefonico può essere effettuata di fronte al Co.Re.Com (Comitato Regionale per le Comunicazioni) del luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica o l'utente ha la residenza nel caso di telefonia mobile. In Lombardia, per assicurare a livello territoriale il controllo in materia di telecomunicazioni in attesa di attivazione del Co.Re.Com, le funzioni relative sono attribuite alla Camera Arbitrale di Milano, che ha sede presso la Camera di Commercio. Ove l'organismo sia già operante il consumatore, invia un'istanza utilizzando il formulario UG (le indicazioni sul [co.re.com](http://www.consiglio.regione.lombardia.it) competente su base territoriale sono reperibili presso il sito [www.consiglio.regione.lombardia.it](http://www.consiglio.regione.lombardia.it) sotto l'indicazione "links utili") al Comitato che, valutata l'ammissibilità, convoca le parti per individuare in breve tempo una soluzione alla controversia.

Contestualmente alla proposizione dell'istanza relativa al tentativo di conciliazione l'utente può richiedere al Dipartimento Garanzie e Contenzioso dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con il formulario GU5 l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continua erogazione o la cessazione di forme di scorretto funzionamento del servizio oggetto della questione fino alla conclusione della procedura conciliativa.

## **RICORSO ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA**

Qualora il ricorso di fronte ad un'autorità preposta alla conciliazione non abbia sortito un esito positivo per definire la controversia è possibile ricorrere, in alternativa all'Autorità Garante nelle Comunicazioni, all'Autorità Giudiziaria.

In questo caso la domanda deve essere presentata dinanzi all'Autorità Giudiziaria competente territorialmente, appartenente cioè alla zona di residenza o domicilio del consumatore. Le clausole contrattuali che contravengono a questo irrinunciabile diritto sono "vessatorie" e pertanto nulle.

La regola sopra esposta non è valida nel caso in cui il consumatore non

risiede in Italia. In tale ipotesi infatti l'Autorità territorialmente competente è individuata tramite il luogo di conclusione del contratto.

## **RICORSO ALL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

Qualora nessuna delle parti abbia già adito l'Autorità Giudiziaria, ciascuna parte può in alternativa al ricorso giurisdizionale presentare istanza, inoltrata tramite raccomandata con avviso di ricevimento, al **Dipartimento Garanzie e Contenzioso dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni utilizzando il formulario GU13**. Le parti verranno convocate in udienza per illustrare le proprie ragioni e presentare la documentazione in possesso. La decisione in merito, adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta dopo aver esaurito la fase dell'istruttoria, viene poi notificata ai contendenti ed ha efficacia vincolante.



## **SEGNALAZIONI**

In sintesi dunque se il comportamento tenuto dal fornitore:

- ha impedito al consumatore di avere a disposizione tutte le informazioni cui questi ha diritto;
- ha omesso di confermare le informazioni precedentemente fornite all'utente mediante l'invio di un documento scritto;
- ha mancato di eseguire l'ordinazione entro il termine di trenta giorni;
- ha evitato di informare il consumatore dell'eventuale indisponibilità del bene e/o servizio richiesto entro trenta giorni dal giorno successivo alla richiesta e di conseguenza non ha rimborsato le somme già versate;
- ha effettuato una fornitura diversa da quella ordinata dall'utente;
- ha attivato o disattivato un servizio di telefonia non gratuito senza il previo consenso dell'interessato ed ha provveduto a richiederne il pagamento;
- ha utilizzato una segreteria automatica per contattare il consumatore senza averne il consenso;
- ha ostacolato l'esercizio di recesso del consumatore o non ha restituito le somme già versate, dopo lo scioglimento del contratto;

In tutti questi casi l'utente può, oltre a ricorrere alle procedure descritte nel paragrafo precedente, presentare un esposto al **Corpo di Polizia Postale**

i cui uffici sono distribuiti sul territorio nazionale (per reperire l'indirizzo della polizia postale competente consultare il sito on-line [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it), selezionando la voce "Questura sul web" e successivamente la provincia d'interesse nell'elenco presente).

A seguito della segnalazione del consumatore e della verifica da parte degli agenti di polizia dell'esistenza della violazione attraverso la compilazione di un verbale, elevato a seguito di un accertamento, la Camera di Commercio competente per territorio irroga una sanzione pecuniaria nei confronti dell'operatore telefonico, volta a punire la trasgressione verificatasi e a scoraggiare il ripetersi del medesimo illegittimo comportamento verso altri utenti.

È competente ad irrogare la sanzione, la Camera di Commercio della Provincia ove ha sede legale l'operatore.

Il consumatore può anche effettuare una segnalazione della violazione subita all'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** attraverso la compilazione dei moduli relativi, scaricabili dal sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Per le segnalazioni è necessario utilizzare l'apposito modulo (formulario S) secondo quanto previsto dalle delibere 182/02/CONS e 307/03/CONS della stessa Autorità. In particolare per quanto riguarda le segnalazioni di attivazioni/disattivazioni di servizi non richiesti è stato previsto uno specifico modulo D).

In questi casi l'ufficio Gestione e Segnalazioni si occupa dello smistamento e della valutazione della fondatezza delle denunce inviate. L'ufficio, se ritiene fondata la segnalazione, provvede ad inoltrarla al gestore telefonico, che può valutare il reclamo, acconsentendo anche all'eventuale rimborso secondo quanto stabilito nella propria Carta dei servizi o secondo il diritto comune, nel caso in cui la fattispecie non sia prevista dalla Carta stessa. L'Authority invece, qualora ritenga che la denuncia sporta non sia rilevante, fa pervenire una risposta negativa all'utente, motivando il mancato accoglimento della segnalazione.

Se il gestore comunica, sia al garante che all'utente, di rifiutare l'addebito contestato, il passo successivo o contemporaneo, come abbiamo visto, è il tentativo di conciliazione attraverso il Co.Re.Com o gli altri organismi citati, (per le rispettive procedure si rimanda al paragrafo precedente) dato che, per poter agire in sede giurisdizionale, è necessario appunto esperire preventivamente il tentativo di conciliazione. In ogni caso le segnalazioni inoltrate all'Autorità non rappresentano mai richieste di apertura di uno specifico contenzioso nei confronti del fornitore del servizio, ma vengono solamente utilizzate dalla stessa Autorità per l'elaborazione di programmi di intervento generale come ad esempio l'avvio di indagini e per le segnalazioni ad altre Autorità competenti.

I moduli di segnalazione compilati devono poi essere inviati

***via fax al numero 0817507636;***

***a mezzo posta all'indirizzo:***

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Dipartimento Vigilanza e Controllo**

**Centro Direzionale, Isola B5**

**80143 Napoli**

A seguito quindi della verifica della denuncia, l'Autorità garante può iniziare un procedimento di indagine generale a carico dell'operatore attivando l'intervento di tutte le diverse Autorità competenti.





## CLAUSOLE VESSATORIE

Oltre ai comportamenti scorretti illustrati sopra, esistono alcune particolari condizioni presenti nel contratto stipulato che creano un sensibile squilibrio tra le parti, poiché poste a esclusivo vantaggio del solo fornitore.

Queste pattuizioni particolarmente onerose per il consumatore devono considerarsi come “*clausole abusive o vessatorie*”, pertanto prive di ogni validità ed efficacia. Il restante contenuto del contratto stipulato deve invece considerarsi pienamente valido ed in vigore tra le parti.

### CLAUSOLE VESSATORIE – ESEMPI PIÙ FREQUENTI

1. Clausola che impone all'utente di comunicare all'operatore telefonico la disdetta del contratto, pena la sua rinnovazione automatica, con un eccessivo anticipo di tempo;
2. Clausola che attribuisce la possibilità all'operatore di modificare il numero telefonico dell'utente senza un giustificato motivo;
3. Clausola che prevede alla cessazione del contratto la restituzione, senza assegnazione di interesse, della somma versata dall'utente come “anticipo “per il traffico telefonico futuro”;
4. Clausola che stabilisce, per la risoluzione delle eventuali controversie, un foro competente diverso da quello di residenza o domicilio del consumatore;
5. Clausola che impone all'utente la completa accettazione di modifiche unilaterali sulle tariffe o condizioni generali durante l'abbonamento;
6. Clausola che stabilisce l'irrevocabilità della proposta fatta dal consumatore e consente invece all'operatore la libertà di concludere o meno il contratto;
7. Clausole di varia natura tese a ridurre o escludere i diritti riconosciuti ai consumatori, tra i quali il diritto all'informazione, la possibilità di ricorrere ad un'autorità ecc...

Nel caso in cui nel contratto stipulato siano presenti queste modalità, da considerarsi abusive perché poste a svantaggio del solo consumatore, questi può, oltre a ricorrere personalmente al giudice, segnalarle alla Camera di Commercio, presso la quale è istituita una Commissione tecnica che ha

appunto il compito di verificare la presenza di queste condizioni illegittime nei contratti standard utilizzati da professionisti.

Una volta controllata la presenza di clausole inique inserite nei contratti, la Camera di Commercio invita l'operatore ad eliminare le clausole, formulando proposte di modifica e correzione. Grazie a tale prassi di verifica la Camera di Commercio può redigere e diffondere delle raccomandazioni indirizzate ai professionisti per la predisposizione di contratti standard con i consumatori che non prevedano l'uso di condizioni abusive.

Inoltre la Camera può decidere, anche sulla base delle segnalazioni pervenute, di promuovere un'azione di tutela collettiva di fronte all'autorità giudiziaria, volta ad ottenere una pronuncia del giudice che vieti all'operatore l'utilizzo di queste condizioni particolari in tutti i successivi contratti stipulati con i consumatori.

Chiaramente la proibizione all'utilizzo di certe condizioni disposta dal giudice e la redazione di raccomandazioni, fatta dalla Camera di Commercio nei confronti di un singolo operatore professionista per aver tenuto un comportamento abusivo, influenza anche la pratica contrattuale degli altri operatori del settore, dissuadendoli così dal proporre le stesse modalità contrattuali risultate abusive.

Grazie all'intervento del singolo utente e delle segnalazioni delle associazioni dei consumatori la C.C.I.A.A. può attivarsi per promuovere forme di controllo sui comportamenti commerciali illegittimi e per la formulazione di contratti-tipo con le Associazioni di categoria che siano privi di condizioni inique.



## LEGISLAZIONE RICHIAMATA

1. D.LGS. 50/92 – contratti fuori dai locali commerciali
2. LEGGE 249/1997- istituzione dell’Autorità Garante nelle Comunicazioni
3. D.LGS. 185/99 – contratti a distanza
4. D.LGS. 70/2003 – commercio elettronico
5. LEGGE 281/98 – diritti dei consumatori e degli utenti
6. CODICE CIVILE – art. 1469 ss. – clausole vessatorie
7. DELIBERA nr. 182/02/CONS – Regolamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni relativo alle controversie fra organismi di telecomunicazione ed utenti
8. LEGGE 580/93 - riordinamento delle C.C.I.A.A.
9. LEGGE DELLA REGIONE LOMBARDIA NR. 20 del 28.10.03
10. DELIBERA DELL’AUTORITÀ GARANTE NELLE TELECOMUNICAZIONI N. 179/03/CSP, sui criteri di adozione delle Carte dei Servizi.

### **N.B.**

Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del Consumo, a norma dell'art. 7 della Legge 29 luglio 2003, n.229

- Il Decreto Legislativo 50/92 - Contratti fuori dai locali commerciali é stato abrogato e sostituito dall'art. 45 e seguenti del Codice del Consumo.

- Il Decreto Legislativo 185/99 - Contratti a distanza é stato abrogato e sostituito dall'art. 50 e seguenti del Codice del Consumo.

- La Legge 281/98 - Diritti dei consumatori e degli utenti é stato abrogato e sostituito dall'art. 136 e seguenti del Codice del Consumo.



## LEGISLAZIONE RICHIAMATA

1. D.LGS. 50/92 – contratti fuori dai locali commerciali
2. LEGGE 249/1997- istituzione dell’Autorità Garante nelle Comunicazioni
3. D.LGS. 185/99 – contratti a distanza
4. D.LGS. 70/2003 – commercio elettronico
5. LEGGE 281/98 – diritti dei consumatori e degli utenti
6. CODICE CIVILE – art. 1469 ss. – clausole vessatorie
7. DELIBERA nr. 182/02/CONS – Regolamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni relativo alle controversie fra organismi di telecomunicazione ed utenti
8. LEGGE 580/93 - riordinamento delle C.C.I.A.A.
9. LEGGE DELLA REGIONE LOMBARDIA NR. 20 del 28.10.03
10. DELIBERA DELL’AUTORITÀ GARANTE NELLE TELECOMUNICAZIONI N. 179/03/CSP, sui criteri di adozione delle Carte dei Servizi.

### **N.B.**

**Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del Consumo, a norma dell'art. 7 della Legge 29 luglio 2003, n.229**

**- Il Decreto Legislativo 50/92 - Contratti fuori dai locali commerciali é stato abrogato e sostituito dall'art. 45 e seguenti del Codice del Consumo.**

**- Il Decreto Legislativo 185/99 - Contratti a distanza è stato abrogato e sostituito dall'art. 50 e seguenti del Codice del Consumo.**

**- La Legge 281/98 - Diritti dei consumatori e degli utenti è stato abrogato e sostituito dall'art. 136 e seguenti del Codice del Consumo.**

<b>Associazione</b>	<b>Luogo</b>	<b>Sito internet</b>	<b>e-mail e numero di telefono</b>
<b>CONFCONSUMATORI</b>	Via De Amicis, 17 20123 MILANO	<a href="http://www.confconsumatori.com">www.confconsumatori.com</a>	<a href="mailto:confconslombrdia@libero.it">confconslombrdia@libero.it</a> Tel. 02.89423812 Fax. 02.89400398
<b>LEGA CONSUMATORI ACLI</b>	Via delle Orchidee, 4/a 20147 MILANO	<a href="http://www.legaconsumatori.it">www.legaconsumatori.it</a>	<a href="mailto:Legacons@tin.it">Legacons@tin.it</a> Tel. 02.48303659 Fax. 02.48302611
<b>MOVIMENTO DIFESA CITTADINO</b>	Via Vida, 7 20127 MILANO	<a href="http://www.mdc.it">www.mdc.it</a>	<a href="mailto:Ogm@legambiente.org">Ogm@legambiente.org</a> Tel. 02.45475777 Fax. 02.45475776
<b>MOVIMENTO CONSUMATORI</b>	Via C. M. Maggi, 14 20154 MILANO	<a href="http://www.movimentoconsumatori.it">www.movimentoconsumatori.it</a>	<a href="mailto:milano@movimentoconsumatori.it">milano@movimentoconsumatori.it</a> Tel. 02.31801168 Fax. 02.34937400



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI MILANO  
Servizio Accertamenti e Sanzioni  
dell'Area Tutela della Concorrenza e del mercato