

16 gennaio 2008 0:00

TELEFONIA. CONTRATTI A DISTANZA E TUTELA CIVILE E PENALE. PROPOSTA DI LEGGE

Firenze, 16 gennaio 2008

Intervento dell'on Donatella Poretti parlamentare radicale della Rosa nel Pugno, segretaria della Commissione Affari Sociali.

Sono noti i proverbiali disservizi al consumatore nell'ambito dei servizi di telefonia. Troppo numerosi, costanti, generalizzati e soprattutto impuniti. A nulla possono infatti le pronunce del Garante delle Comunicazioni, spesso tardive e ben poco deterrenti, affatto risolutive per i singoli utenti che difficilmente riescono ad avere un risarcimento del danno all'esito del disservizio, magari durato mesi.

Per questo insieme all'Aduc (Associazione per i diritti degli utenti e consumatori) ho preparato una proposta di legge per intervenire legislativamente su tre fattori che credo fondamentali perché il consumatore possa ottenere giustizia:

- **1. Piena attuazione del diritto di recesso.** Il diritto di recesso, attualmente è esercitabile entro 10 giorni dalla stipula del contratto. **Tranne in un caso, molto frequente:** quando il servizio richiesto o accettato sia attivato **prima della scadenza di questi 10 giorni.** La compagnia telefonica elude così gli obblighi di informazione scritta e al consumatore non è consentito esercitare il ripensamento con consapevolezza di quanto ha verbalmente concluso. **Si propone, invece, che questo diritto sia esercitabile dal momento in cui arriva il contratto a casa dell'utente.**
- **2. Eliminazione del tentativo obbligatorio di conciliazione.** È già abbastanza faticoso per un cittadino affrontare tempi, costi e burocrazia di una causa civile per cifre modeste quali quelle in questione. Aggiungervi un tentativo obbligatorio di conciliazione che dura mesi e spesso è insoddisfacente per l'utente, è vessatorio e scoraggiante. Questa conciliazione, seppur lodevole nei propositi, nella pratica è uno strumento dilatorio in mano alle compagnie per rimandare il pagamento o l'adempimento di un contratto e deterrente per chi deve aspettare mesi prima di poter chiedere il dovuto al giudice. E ciò è anche in aggiunta ad una precedente fase stragiudiziale (lettere raccomandate di messa in mora) caduta nel vuoto.
- **3. Includere nella responsabilità penale/amministrativa degli enti anche il reato di truffa.** La responsabilità penale è personale e le società non possono delinquere. Tuttavia il legislatore ha previsto la possibilità di "processare" e punire le società e gli enti in quanto tali, laddove commettano reati come la truffa aggravata ai danni dello Stato. **Si propone che tra questi sia aggiunto anche il reato di truffa** (art. 640 c.p.): il Procuratore di qualsiasi procura coinvolta, potrebbe indagare su comportamenti (quali le disinformazioni date dagli operatori dei call center nel vendere un servizio, le pubblicità ingannevoli ecc...) così reiterati e generalizzati da far sorgere il dubbio che non si tratti solo di "errori" o di mere vicende contrattuali.

Il testo della pdl: [clicca qui](#)

(http://parlamento.aduc.it/proposta/telefonia+proposta+legge+contratti+distanza+tutela_13084.php)