15 marzo 2019 11:16

Tlc. Parte la banca dati dei cattivi pagatori. Utile o ulteriore vessazione?

di Vincenzo Donvito

Parte lunedì 18 marzo la banca dati dei cattivi pagatori delle utenze tlc. Ad occuparsene sarà il Crif (la più nota banda dati di chi non paga la rata del prestito bancario, etc.). **Simoitel** (Sistema informativo sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia) dovrebbe raccogliere i dati di chi, non pagante, ha l'utenza staccata da almeno 3 mesi e almeno 150 euro di morosità. Ci si potrà rivolger per avere informazioni sul trattamento dei propri dati, con diritto di accesso e rettifica (1).

Cerchiamo di capire come e se questa banca dati sarà utile per una migliore trasparenza ed efficienza dei servizi di tlc. La prima domanda, visto il paragone che non può non essere fatto con il Crif (grazie al cui servizio il mercato creditizio non rischia di bloccarsi), è: il mercato tlc è a rischio blocco, anche solo parziale, senza una banca dati del genere? Ne dubitiamo!

Ma -LA COSA PIU' IMPORTANTE- si tratta di un settore in cui associazioni come la nostra dedicano piu' del 50% del loro tempo a consigliare ed assistere utenti letteralmente vessati da tutti i gestori; che non solo pretendono importi non dovuti o gia' pagati dall'utente, ma per farlo violano costantemente le norme. Per esempio, in caso di avvio di una contestazione ufficiale da parte dell'utente, gli importi contestati devono rimanere in sospeso fino alla conclusione ufficiale della vicenda. Nonostante questo, i gestori avanzano pretese nei modi piu' inurbani che la mente umana abbia potuto concepire: telefonate o sms continui, diretti o da parte di agenzie recupero crediti che minacciano blocchi di stipendi, visite al proprio datore di lavoro, sospensione delle utenze ... agenzie che, tra l'altro, sono state piu' volte sanzionate dall'Antitrust per pratica commerciale scorretta. Tutto questo avviene perche' comunque ai gestori conviene: molti utenti non sono informati sui propri diritti e doveri, e molti altri preferiscono pagare anche ciò che non è dovuto per paura di affrontare procedimenti di recupero crediti. Quando i gestori vengono sanzionati dalle Autorita' (Agcm e Agcom), o non sono previste sanzioni economiche (talvolta basta l'impegno a non procrastinare la pratica commerciale scorretta e tutto finisce li'... per il gestore, ma non per l'utente che ha subito questa pratica..), oppure si tratta di sanzioni economiche insignificanti rispetto ai ricavi gia' ottenuti con la pratica scorretta sanzionata.
In questo contesto arriva la banca dati dei cattivi pagatori. Idealmente uno strumento perche' tutti si comportino nel rispetto dei contratti. Idealmente, per l'appunto. Vedendo tutti i giorni come vanno le cose, questa banca dati finirà per essere un strumento ulteriore per violare le norme. Se infatti gia' oggi i gestori pretendono in modo arrogante e illecito il pagamento di importi gia' pagati o non dovuti, oppure importi oggetto di contestazione ancora aperta, come non prevedere che useranno questa banca dati come un'altra potente arma per pretendere ciò che non spetta loro? E stiamo parlando di milioni di circostanze in cui i gestori tlc abusano e violano le norme.
Forse ci sarebbero più garanzie se, contemporaneamente a questa attivazione fossero previste sanzioni economiche salatissime per i gestori che sgarrano di una sola virgola, e indennizzi altrettanto elevati per gli utenti vittime di questi sgarri. Ma se si va a guardare il capitolo degli indennizzi in merito, non si può che restare basiti dalla pochezza (2). E all'orizzonte non vediamo nulla del genere.

NOTE
1 – Informazioni in merito sono quasi inesistenti (a parte le delibere del garante della Privacy che a suo tempo ha deciso l'istituzione di questa banca dati). Noi abbiamo appreso dell'attivazione grazie al quotidiano IlSole24Ore di oggi 15/03/2019. Lo stesso sito web del Crif, che dovrebbe essere il braccio operativo, non ne dà notizia. Al momento, quindi, consigliamo una spiegazione dettagliata così come viene diffusa da Tim, anche se non è ancora aggiornata all'operatività effettiva dal prossimo 18
marzo: https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/banca-dati-simoitel

2 - https://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+guida+veloce+ai+diritti+alle+tutele_1378.php