



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

Attivazione servizi non richiesti – Misure di prevenzione e sanzioni da parte dell’Autorità per le telecomunicazioni.

Situazione al

10/2014

Sanzioni per le società che trasgrediscono

Maggiore trasparenza e certezza giuridica. Oltre alle sanzioni un breve vademecum che ribadisce in realtà ciò che il Codice del Consumo, in merito ai contratti a distanza, norma già in maniera eccelsa.

Ma ecco come si devono comportare i call center pena **la nullità di qualsiasi contratto.**

Il consiglio del CTCU rimane quello di non accettare MAI proposte telefoniche di attivazione di servizi telefonici ma, nel caso in cui si voglia modificare il proprio contratto, verificare in anticipo le diverse condizioni sul sito www.supermoney.eu oppure su www.sostariffe.it o, ancora sui siti delle diverse società di telefonia o non ultimo, attraverso una consulenza dei nostri esperti.

Ma veniamo al vademecum dell’Authority:

- la previsione espressa dell’obbligo di fornire al potenziale cliente, in caso di proposta telefonica, precise informazioni riguardo al proponente, **alla società per conto della quale avviene il contatto telefonico**, allo **scopo del contatto telefonico** nonché, in caso di inequivocabile volontà di adesione alla proposta manifestata, **il numero assegnato alla relativa pratica**,
- l’obbligo di dare al cliente certezza giuridica dell’avvenuta conclusione del contratto, **mediante l’acquisizione del consenso informato con la registrazione integrale (attenzione che questo non avviene mai!) della conversazione telefonica, e l’invio al recapito indicato dall’utente di uno specifico modulo di conferma, non oltre lo stesso giorno in cui il contratto inizia a esplicare i suoi effetti**; (questo significa che in pratica nessuno potrà attivarvi immediatamente il servizio e qualora ciò avvenisse, avete comunque dieci giorni di tempo per recedere con raccomandata a.r. dal momento di invio del modulo di conferma;
- la specifica garanzia di regolarità e continuità nell’erogazione del servizio mediante il divieto assoluto di sospensione dello stesso a fronte del mancato o ritardato pagamento;