

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

ESEMPI DI CONDOTTE QUALIFICABILI COME PRATICHE
COMMERCIALI SCORRETTE

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

ESEMPI DI CONDOTTE QUALIFICABILI COME PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

Fermo restando l'obbligo di avere sempre un comportamento diligente e corretto, fondato su lealtà, trasparenza, correttezza, chiarezza e completezza delle informazioni, cortesia nella gestione dei rapporti con tutti i clienti, ecco soltanto alcuni esempi di condotte che possono essere qualificate come pratiche commerciali scorrette se attuate nei confronti di consumatori o miao-imprese:

- Mancate letture periodiche dei contatori per verificare i consumi effettivi.
- Non corretta fatturazione delle somme dovute dai consumatori per tali consumi.
- Omissione di informazioni rilevanti in merito alla procedura da seguire per il pagamento di bollette o per la restituzione di somme non dovute dai consumatori (ad esempio, poiché erroneamente fatturate).
- Non corretta gestione delle richieste di rateazione e frapposizione di ostacoli e oneri ingiustificati per il rimborso di tali somme se dovute.
- Procedure di recupero dei crediti non corrette (ad esempio invio ai consumatori di solleciti generici e preavvisi di distacco senza indicazione del periodo del previsto distacco).
- Fornitura di servizi a pagamento non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente dagli utenti e relativa fatturazione di somme non dovute (ad esempio, attivazione dei servizi in assenza di sottoscrizione del contratto o manifestazione di volontà in tal senso da parte del consumatore).
- Messaggi ingannevoli che, ad esempio, prospettano dei risparmi di spesa, la fornitura di servizi accessori gratis (senza costi aggiuntivi) ovvero il blocco dei prezzi dei servizi offerti.
- Pubblicità comparativa illecita (ad esempio, mediante comparazione con servizi offerti da imprese concorrenti al fine di promuovere i propri servizi e attirare il cliente screditando i servizi offerti dai concorrenti).
- Unilaterali modifiche alla struttura tariffaria prevista dal contratto originariamente sottoscritto dal consumatore.