

CHE COSA VUOL DIRE?

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM)

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni svolge attività di vigilanza nel settore delle telecomunicazioni, in modo autonomo e indipendente. Al pari delle altre autorità previste dall'ordinamento italiano, l'AGCOM risponde del proprio operato al Parlamento, che ne ha stabilito i poteri, definito lo statuto ed eletto i componenti. L'Autorità ha il duplice compito di assicurare la corretta competizione dei gestori sul mercato e di tutelare i cittadini in materia di telecomunicazioni.

CORECOM

Sono i Comitati Regionali per le Comunicazioni; svolgono il ruolo di organo di consulenza e controllo in materia di comunicazioni e sono incaricati anche di gestire le conciliazioni tra il singolo e il gestore telefonico. Il CORECOM della Regione Piemonte è stato istituito con legge regionale del 7 gennaio 2001, n. 1 (modificata con legge regionale del 21 gennaio 2002, n.2).

Carta dei Servizi

L'AGCOM nel 2004 ha stabilito l'obbligo per le aziende che operano nel settore delle telecomunicazioni di approntare una Carta dei Servizi che presenti in modo chiaro e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione, i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo, il recesso ed eventuali penali. La Carta dovrebbe anche descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché informare gli utenti delle decisioni che li riguardano.

LE ASSOCIAZIONI CHE ADERISCONO AL PROGETTO

SPORTELLO DEL CONSUMATORE

● ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

Via Assarotti, 7
10122 TORINO
TEL. 011 4346964
FAX 011 4477555
info@acupiemonte.it

● ADICONSUM

Via Parma 36
15100 ALESSANDRIA
TEL. 0131 253132
FAX 0131 253132
adiconsum@libero.it

● ADOC

Via Cigna 45
10152 TORINO
TEL. 011 4364331
FAX 011 2475333
adoc.torino@iscail.it

● ADUSREF

Via Stupigli 10
10042 Nichelino (TO)
TEL. 011 6279720
adusref@piemonte@libero.it

● ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE

Via S. Francesco d'Assisi 17
10122 TORINO
TEL. 011 4367413 - 011 4366566
FAX 011 5215961
torino@consumatoripiemonte.it

● CITTADINANZATIVA

Via Della Rocca 20
10123 TORINO
TEL. 011 8122381 - 011 8177075
FAX 011 8124473
pi.torino@cittadinanzattiva.it

● CODACONS

corso Martireotti 57
10121 TORINO
TEL. 011 5069219
FAX 011 5069219
codacocons@infini.it

● COMITATO DIFESA CONSUMATORI

Via XX Settembre 42
12100 CUNEO
TEL. 0171 65699
comitodifesaconsum@libero.it

● FEDERCONSUMATORI

Via Pedrotti 25
10152 TORINO
TEL. 011 285981
FAX 011 2465897
sportello@federconsumatori torino.it

● LA CASA DEL CONSUMATORE

Via Montecuccoli 1
10121 TORINO
TEL. 011 542949
FAX 011 5613545
casacoconsumatore@libero.it

● MOVIMENTO CONSUMATORI

Via San Secondo 3
10128 TORINO
TEL. 011 5069546
FAX 011 5611414
 torino@movimenticonsumatori.it

● MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Pellico 10
12100 CUNEO
TEL. 0171 690373
FAX 0171 690229
mdc-cuneo@libero.it

Per informazioni sulle 55 sedi Sportello del Consumatore

Call Center Regione Piemonte
numero verde 800 333 444

www.regione.piemonte.it/informaconsumatori/sportello/index.htm

V A D E M E C U M DEL CONSUMATORE 6



REGIONE
PIEMONTE

Ministero delle Strategie Economiche

CORNETTE E BOLLETTE

Autorithy per le telecomunicazioni, Carte dei Servizi, reclami



Sportello del
Consumatore

Da qualche anno i reclami contro i gestori di telefonia costituiscono la causa più frequente di segnalazioni e richieste di assistenza alle Associazioni da parte dei consumatori. La liberalizzazione del settore, insieme all'enorme diffusione della telefonia mobile, e al conseguente moltiplicarsi di gestori e di offerte, hanno ulteriormente complicato il quadro. Le segnalazioni più frequenti da parte degli utenti riguardano l'attivazione di contratti non richiesti, la contestazione di chiamate verso numeri a pagamento non riconosciute, distinzioni varie del servizio offerto dai gestori. Inoltre, in molte delle controversie tra cittadini e gestori è emerso come venga sistematicamente violata la legge sulla privacy, ad esempio nell'accesso alle banche dati e quindi nella fornitura dei nominativi a cui i vari gestori propongono insistentemente nuove offerte e promozioni.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha indicato degli standard minimi dei servizi telefonici resi ai clienti e ha previsto che ciascun gestore appronti una sua Carta dei Servizi che rifletta tali standard. La Carta dovrebbe contenere anche le modalità e l'entità dei rimborsi per eventuali disservizi. Non tutti i gestori si sono ancora adeguati perfettamente. Anche i call-center (i numeri telefonici di assistenza), introdotti dalla stessa normativa che ha istituito la Carta per favorire il rapporto con la clientela, sono spesso inefficienti perché gli operatori molte volte risultano impreparati a gestire e a risolvere i dubbi e le domande dei clienti.

In questo opuscolo troverai alcune informazioni e consigli in materia di telefonia fissa, mobile e di "Carte dei Servizi".

ASSESSORATO AL COMMERCIO DELLA REGIONE PIEMONTE
DIREZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO
Ufficio Tutela del Consumatore
Piazza Nizza 44 - 10126 Torino
Tel. 011 4321489 - Fax 011 4324774
informaconsumatori@regione.piemonte.it

DEVI SAPERE CHE...



Poiché l'AGCOM ha stabilito che alcune offerte telefoniche speciali possono essere attivate anche solo mediante consenso telefonico e poiché, però, di tale consenso non esiste prova, questo ha consentito ai gestori di attivare dei servizi senza che il consumatore ne fosse mai stato informato e quindi senza il suo assenso.

Ritrovarsi nella bolletta forti addebiti, dovuti alla inconsapevole connessione con numeri a pagamento (o "ad alto costo"), capita spesso. L'Authority ha stabilito che sia il consumatore a chiedere ai disfattatori da questi numeri speciali.

Omissioni ed errori negli elenchi telefonici. Dal 2005 gli abbonati hanno il diritto di scegliere se e come comparire negli elenchi telefonici. Nel caso di omissioni o errori è previsto un indennizzo.

Nei tuoi diritti rientra quello di chiedere gratuitamente i tabulati con il traffico che ti viene addebitato, recante data, ora e numero chiamato.

Tutti gli utenti che lamentano la violazione di un proprio diritto o interesse, prima di avviare una causa in sede giudiziaria, devono obbligatoriamente promuovere un tentativo di conciliazione presso i CORECOM.

Occorre sottolineare che il ricorso al CORECOM è completamente gratuito e il verbale di conciliazione ha valore immediatamente esecutivo.

Possibilità alternative: l'utente ha la facoltà di effettuare il tentativo di conciliazione presso le Camere di commercio e le Commissioni paritetiche di conciliazione (attive solo presso alcuni gestori telefonici) che sono composte da un conciliatore in rappresentanza del gestore e uno in rappresentanza del cliente.

Recentemente Telecom, Time Wind (quest'ultimo da pochissimo) hanno attivato procedure di conciliazione i cui esiti sono stati abbastanza buoni; per informazioni occorre contattare le Associazioni di consumatori.

Occorre, in caso di contestazione di una bolletta, effettuare il reclamo prima della scadenza di pagamento della stessa.

Nelle Carte dei Servizi devono essere esplicitati gli standard generali e specifici circa le tempistiche di risoluzione dei guasti, dei reclami, nonché la disponibilità verso il cliente.

Tutte le compagnie telefoniche sono anche tenute a fornire un servizio di assistenza, accessibile telematicamente (call center), nonché per posta o in via telematica.

Ogni azienda di telecomunicazioni e i suoi dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori a contatto con gli utenti sono tenuti a fornire un proprio identificativo.

COMPORATI COSÌ



Con calma e attenzione verifica sempre la bolletta telefonica e accertati che le voci inserite corrispondano al piano tariffario e ai servizi richiesti. Conserva copia delle bollette e dei pagamenti delle fatture per almeno 5 anni.

Occchio ai numeri telefonici che sono presentati in maniera ingannevole, ad esempio nelle televendite: iniziano con il numero "8" e sono scritti in verde, in modo da sembrare dei "numeri verdi" e dunque gratuiti, mentre si tratta di numeri ad alto costo (si arriva anche a 15 euro per connessione).

Se vuoi evitare eventuali amare sorprese e bollette gonfiate, chiedi al gestore la disabilitazione automatica delle chiamate ad alto costo (709, 899). Per i numeri che iniziano con 892 la disabilitazione è a pagamento.

Talvolta le promozioni di venditori che agiscono per conto delle compagnie non corrispondono alle reali condizioni: prima di aderire, informati bene.

Abituati a confrontare le tariffe e diffida delle offerte che non hanno un riscontro scritto. Nel dubbio, chiedi preventivamente consiglio alle Associazioni dei consumatori. Prima di scegliere o di cambiare gestore telefonico, leggi attentamente la sua Carta dei Servizi.

Modalità di reclamo: segnala immediatamente il problema al servizio clienti del tuo gestore (richiedi e annota il numero di pratica). Se non si risolve il problema entro 3 giorni, invia un fax di reclamo (conserva il testo e la ricevuta di ricezione). Se il reclamo non viene risolto entro una settimana, invia nuovamente lo stesso con raccomandata A/R. Se non ottieni risposte entro un mese, presenta domanda di conciliazione.

Occorre non limitarsi a effettuare i reclami solo telefonicamente, perché in tal modo non rimane alcuna traccia delle proprie parole.

La ricezione di una bolletta contenente importi che non riconosci come dovuti, implica che tu possa pagare la bolletta solo per la quota che ritieni corretta (nel caso tu non pagassi neppure questa parte, rischiaresti l'interruzione del servizio). Subito dopo aver effettuato il pagamento parziale, devi far seguire il reclamo secondo le modalità descritte sopra.

Tieni conto che, per segnalare comportamenti contrari alla normativa o comunque scorretti da parte dei gestori, puoi rivolgerti direttamente all'Autorità, utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito internet www.agcom.it. Tale segnalazione è di estrema importanza per monitorare i reali problemi dell'utenza.

Ovviamente, per qualsiasi problema puoi rivolgerti alle Associazioni dei consumatori.

LA LEGGE DICE CHE...

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI E CORECOM

Riferimento normativo 1) Legge 31 luglio 1997, n. 249; 2) Legge 7 giugno 2000, n. 150.

Titolo della legge 1) Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo

2) Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

CARTE DEI SERVIZI

Riferimento normativo Delibera n. 179/03/CSP

Titolo della legge Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e corfe dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249.