

CHE COSA VUOL DIRE?

Servizi in preselezione automatica

È possibile usufruire di servizi telefonici con gestori telefonici alternativi mantenendo il contratto con l'ex monopolista Telecom Italia. Tale soluzione comporta il pagamento dei costi fissi (canone ed eventuali abbonamenti) a Telecom Italia, mentre le tue chiamate verranno fatturate dal gestore con cui hai sottoscritto il contratto di preselezione secondo il piano tariffario prescelto. La preselezione automatica è conosciuta anche come servizio di "carrier preselection" (CPS).

Servizi in accesso diretto

È possibile richiedere il passaggio completo ad altro operatore diverso dall'ex monopolista Telecom Italia. Sottoscrivendo un contratto di accesso diretto con altro operatore non riceverai più fatture da Telecom Italia e tutti i costi dei servizi telefonici verranno fatturati dal gestore telefonico prescelto. Il servizio a oggi non è disponibile su tutto il territorio nazionale, e dove disponibile può comunque comportare un periodo di passaggio con la modalità della "preselezione automatica" (vedi sopra). Il servizio in accesso diretto è conosciuto anche come "servizio in unbundling" (ULL).

Tariffe flat

Sono tutte le offerte commerciali che prevedono un canone mensile comprensivo di tutte le ore di connessione a Internet, mentre le tariffe semifat sono tutte le offerte che prevedono un piccolo canone mensile, in cambio di una riduzione o di una semplificazione tariffaria. Queste formule dovrebbero portare a una sensibile riduzione dei costi di connessione a Internet, ma, poiché il panorama delle offerte cambia in continuazione, è difficile effettuare una buona comparazione.

LE ASSOCIAZIONI CHE ADERISCONO AL PROGETTO

SPORTELLI DEL CONSUMATORE

ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

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

ADICONSUM

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

ADOC

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

ADUSBEF

Via Supinigi 10
10042 Nichelino (TO)
TEL. 011 6279720
adusbef@piemonte@libero.it

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE

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

CITADINANZATTIVA

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

CODACONS

Corso Matteotti 57
10121 TORINO
TEL. 011 5069219
FAX 011 5069219
codaconsa@tin.it

COMITATO DIFESA CONSUMATORI

Via XX Settembre 42
12100 CUNEO
TEL. 0171 656099
comit.difesaconsumatori@libero.it

FEDERCONSUMATORI

Via Pedrali 25
10152 TORINO
TEL. 011 285981
FAX 011 2485987
sportello@federconsumatori.torino.it

LA CASA DEL CONSUMATORE

Via Montecuccoli 1
10121 TORINO
TEL. 011 542969
FAX 011 5613545
casacconsumatori@libero.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via San Secondo 3
10128 TORINO
TEL. 011 5049546
FAX 011 5611414
torino@movimenticonsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

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



V A D E M U M DEL CONSUMATORE 7

TUTTI PAZZI PER IL CELLULARE

I contratti telefonici, le novità del decreto Bersani



Spportello del
Consumatore

In un periodo di contrazione dei consumi, gli italiani risparmiano su tutto, ma non rinunciano alle ultime novità del mondo digitale e tecnologico: in particolare a molte persone sembra di non potervere senza l'ultimo modello di telefono cellulare. Nelle società occidentali del benessere e del consumismo va sempre più diffondendosi una tendenza commerciale che, a fronte di uno sviluppo tecnologico senza precedenti, promuove beni e servizi come indispensabili, nonché facili da usare e dai costi contenuti. L'ultimo modello relega il precedente (uscito pochi mesi prima) al ruolo di oggetto vecchio e superato, pressoché inutile, e la pubblicità ci convince che non possiamo assolutamente fare a meno di cambiarlo e di "aggiornarci", alimentando in tal modo un circolo perverso. Recenti indagini hanno stimato che viene poi utilizzato in media solo il 20-30% delle potenzialità degli apparecchi acquistati. Eppure l'espansione della telefonia mobile non conosce limiti. Basti un dato: nel 2006 in Italia sono stati inviati 24 miliardi di sms (fra l'altro, a costo zero per i gestori).

Occorre fare attenzione, sommersi come siamo da una giungla di offerte, piani tariffari, promozioni di ogni sorta, sulla telefonia mobile come su quella fissa, in cui è davvero difficile districarsi. Anche per favorire una maggiore trasparenza nei rapporti fra i gestori telefonici e gli utenti, dal 2 febbraio 2007 è entrato in vigore il Decreto Bersani che ha introdotto importanti modifiche nel campo delle telecomunicazioni. Oggi (aprile 2007) è difficile prevedere quali saranno le reazioni dei gestori a queste importanti modifiche: quali novità devono aspettarsi i consumatori?

ASSESSORATO AL COMMERCIO DELLA REGIONE PIEMONTE
DIREZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO
Ufficio tutela dei Consumatori
Piazza Nizza 44 - 10126 Torino
Tel. 011 4321486 - Fax 011 4324774
informaconsumatori@regione.piemonte.it

Per informazioni sulle 55 sedi Spportello del Consumatore
Call Center Regione Piemonte
numero verde 800 333 444
www.regione.piemonte.it/informaconsumatori/spportello/index.htm

DEVI SAPERE CHE....



Nell'intento di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, di garantire ai consumatori un'adeguata conoscenza sui reali costi del servizio, e di facilitare il confronto tra le diverse offerte, il Decreto Bersani introduce 4 novità in materia.

Un'ottima iniziativa: gli operatori della telefonia mobile non potranno più applicare costi fissi e di contributi per la ricarica di carte prepagate aggiuntivi rispetto al costo del traffico telefonico richiesto.

Offerte: l'offerta delle tariffe dei differenti operatori della telefonia deve evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico, al fine di consentire ai singoli consumatori un adeguato confronto.

Viene vietata l'imposizione di scadenze di utilizzo del traffico acquistato.

Espressamente i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica devono prevedere la possibilità di recedere dal contratto, o di trasferirlo ad altro operatore, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni.

LA LEGGE DICE CHE.... TARIFE E CONTRATTI TELEFONICI

Ritorno normativo Decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 convertito nella Legge 2 aprile 2007, n. 40.
Titolo della legge Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese.

COMPORTATI COSÌ



Nell'aderire ai servizi telefonici prediligi il contratto cartaceo. Benché sia perfettamente legale il contratto a distanza (con registrazione della telefonata) questa modalità non ti permette di conservare copia dell'accordo.

Una raccomandazione: per evitare incomprensioni o frodi commerciali non inviare mai i tuoi dati personali, comprese le coordinate bancarie, se non sei certo di voler aderire al contratto.

Occorre, prima di sottoscrivere l'effettiva adesione a un'offerta, farsi dare copia del contratto e di tutte le clausole annesse, in modo da leggere con calma anche le parti scritte in piccolo.

Verifica che il contratto sia compilato in tutte le sue parti, controlla che il piano tariffario prescelto sia segnato con una crocetta e che sia indicata la data di adesione. In caso di errore durante la compilazione esigi un nuovo modulo e accertati che il precedente venga distrutto. Dopo la firma chiedi una copia cartacea del contratto sottoscritto, delle condizioni generali d'abbonamento e della Carta dei Servizi.

Esiste, per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali (per strada o "porta a porta") o a distanza (via telefono o internet) il diritto di recesso: puoi esercitarlo, senza oneri a tuo carico, inviando raccomandata A/R alla sede legale del gestore entro 10 giorni dalla stipula del contratto.

Tieni conto del fatto che sottoscrivere una proposta di contratto equivale ad accettare un contratto vero e proprio senza alcun preliminar.

Utilizzando Internet è possibile incappare in frodi telematiche legate a numeri speciali: chiedi la disabilitazione verso di essi (es. "899" o "892") e verso le numerazioni internazionali della zona 6 e 7. Se utilizzi connessioni ADSL la disabilitazione non è necessaria, ma vivamente consigliata.

Tieni conto che se pensi di essere vittima di una frode è tuo diritto presentare un esposto alle Forze dell'Ordine. A Torino, ti consigliamo di rivolgerti alla Polizia Postale sita in corso Tazzoli 235.

Eventualità recesso: per recedere da un abbonamento è indispensabile comunicare la propria scelta inviando raccomandata A/R; sono previste determinate tempistiche di preavviso durante le quali resti cliente a tutti gli effetti e non è prevista la cessazione immediata, salvo ragioni di urgenza specifica.

L'acquisto di suonerie o loghi è soggetto a un vero e proprio contratto: controllane preventivamente le condizioni.

Eventualmente, se hai dei dubbi o non comprendi alcune parti del contratto, ricorda che le Associazioni dei consumatori sono a tua disposizione per una consulenza.

DIRITTO DI RECESSO

Ritorno normativo Decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50.
Titolo della legge Attuazione della direttiva n. 85/577/CEE in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.
Nuovo Codice del Consumo Art. 64-67 (D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206)