

Guide Amiche
la Telefonia

Con il contributo della:



In copertina:

Wassily Kandinsky
Improvvisazione 31
1913 - olio su tela
Washington D. C. - National Gallery of Art
Fondo Alisa Mellon Bruce

Referenze:

illustrazioni opere di Wassily Kandinsky
© VG Bild-Kunst, Bonn, 2001

Ringraziamenti:

Elaborazione contenuti
Michele Silvello

Grafica, editing & layout
Alessia Monteverdi
Preferenze Avanzate Srl

Consulenza linguistica
La Premiere Sas

Stampa Grafica
Poligraf, Pomezia Lito Grafica Srl
Pomezia, Roma

© **ADOC Piemonte**
tutti i diritti riservati
giugno 2008

Indice

Premessa <i>a cura di ADOC Piemonte</i>	pag. 4
Introduzione <i>a cura dell'Ufficio Stampa ADOC Piemonte</i>	pag. 5
Il contratto	pag. 6
Le numerazioni	pag. 9
Diritti e garanzie	pag. 12

Premessa

a cura di ADOC Piemonte

Sono molto lieta di presentare la collana “Guide Amiche”, frutto della proficua e consolidata collaborazione tra l’associazione consumatori Adoc e la Regione Piemonte.

Obiettivo principale delle Guide è la diffusione del mondo consumerista e le sue interrelazioni con il mondo delle imprese e della società civile.

In questo senso sono state realizzate quattro guide tematiche, sia in versione cartacea che sul *web*, sui seguenti argomenti: la telefonia, le successioni e le donazioni, l’universo di *Internet* e l’affitto ad uso abitativo.

Queste aree affiancano una nostra indagine statistica sulle controversie che hanno maggiormente interessato le consulenze presso i nostri sportelli.

Tra gli obiettivi delle Guide Amiche si inserisce anche la possibilità di conoscere meglio aspetti poco noti delle norme poste a tutela del consumatore e, grazie all’acquisita conoscenza e consapevolezza, lo scopo è quello di fornire ai consumatori-utenti gli strumenti per intervenire in modo diretto e influente su un mercato spesso poco attento ai bisogni del singolo.

Le nostre guide sono “amiche” perché pensate con l’intento di fornire informazioni concrete e di facile comprensione proprio come ci guiderebbe un amico in un momento di difficoltà.

Silvia Cugini
Presidente Adoc Piemonte

Introduzione

a cura dell'Ufficio Stampa ADOC Piemonte

Questa Guida vuole essere utile per la comprensione dei diritti dell'utente dei servizi telefonici forniti dagli operatori di telefonia fissa e mobile: i servizi di chiamata locale, nazionale e internazionale.

La legge obbliga gli operatori telefonici a garantire la fornitura di tali servizi ad un prezzo ragionevole, nel rispetto dei principi generali di obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità.

Nelle pagine che seguono saranno presentati validi suggerimenti per muoversi più agilmente in questo scenario, per confrontare le varie offerte e per imparare a riconoscere il tipo di numero telefonico che si compone.

La Guida offrirà anche pratiche indicazioni per verificare con attenzione le condizioni contrattuali dei diversi operatori, per evitare spese indesiderate, e per far valere i propri diritti in caso di abusi.

Il contratto

NOZIONI FONDAMENTALI

Nel 2002 il mercato delle Telecomunicazioni è stato completamente liberalizzato, pertanto si può scegliere tra differenti gestori sia per i servizi di telefonia fissa sia per la telefonia mobile. Rimane in ogni caso la possibilità di richiedere il servizio di portabilità del numero, cioè il trasferimento della propria utenza da un gestore all'altro, senza alcun costo.

Una volta analizzati la quantità e la tipologia dei consumi e le offerte presenti sul mercato, si può individuare l'operatore telefonico più adatto.

Indipendentemente dall'operatore prescelto, ogni rapporto contrattuale è regolato da norme di legge. Il rapporto si basa su schemi contrattuali "predisposti" unilateralmente dal soggetto che fornisce il servizio e accettati dal cliente (cosiddetti contratti per adesione).

Attenzione, quindi! Aderendo al contratto che viene sottoposto, si accettano integralmente tutte le condizioni previste dal medesimo.

E' assolutamente consigliabile, pertanto, leggere sempre con cura le condizioni generali in esso contenute: si tratta di clausole predisposte unilateralmente da ogni singolo operatore che il cliente deve visionare e accettare.

Alcune clausole, meglio specificate in alcuni articoli del Codice del consumo, possono determinare, a svantaggio del consumatore, un significativo squilibrio

nei diritti e negli obblighi che derivano dal contratto. Sono le cosiddette "clausole vessatorie". Per maggiori informazioni sulla conformità delle clausole di contratto alle norme di legge, ci si può rivolgere alle Camere di Commercio o alle Associazioni dei consumatori. Spetta comunque al giudice ordinario stabilire se una clausola del contratto è "vessatoria" o meno.

E' fondamentale esigere sempre una copia del contratto e prestare attenzione ai termini poco chiari: i documenti ove compaiano le espressioni "proposta irrevocabile", "nota d'ordine", "richiesta di forniture", "modulo cliente" o similari - anche se non sottoscritti dall'operatore, ma redatti sulla sua carta intestata - sono vincolanti alla stregua di veri e propri contratti.

Ogni contratto deve contenere alcuni elementi minimi:

- la denominazione e l'indirizzo del fornitore del servizio;
- i servizi forniti, i livelli di qualità dei servizi offerti e il tempo necessario per l'allacciamento iniziale;
- i tipi di servizi di manutenzione offerti;
- il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate sulle tariffe applicabili e sui costi di manutenzione;
- le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- le disposizioni relative agli indennizzi applicabili qualora non sia raggiunto il



Alcuni cerchi
1926 - olio su tela
New York, The Solomon R. Guggenheim Museum

livello di qualità del servizio previsto dal contratto;

- il modo in cui può essere avviata la risoluzione delle controversie.

Esiste inoltre il diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora venissero proposte modifiche alle condizioni contrattuali. In questa circostanza il consumatore deve essere informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, dell'introduzione di tali modifiche e della possibilità di recesso senza penali.

CONTRATTI A DISTANZA

Gli operatori telefonici sono in grado di offrire alla clientela la propria gamma di servizi attraverso la formula dell'adesione a distanza. In tali casi, è necessario tenere presente che la fornitura dei servizi avviene nel rispetto di quanto contenuto nel *Codice del Consumo* nella parte dedicata alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Si consente, in particolare, di concludere tra gli altri, contratti a distanza con gli

operatori delle telecomunicazioni. In questo caso l'identità del fornitore e lo scopo commerciale della telefonata devono essere dichiarati in modo inequivocabile all'inizio della conversazione, a pena di nullità del contratto. E' previsto inoltre che il consumatore sia informato dell'esistenza del diritto di recesso e delle relative modalità. In caso di fornitura di beni o di servizi in assenza di consenso, la Polizia delle comunicazioni è competente ad accertare le violazioni sui contratti a distanza.

Nel caso un operatore attivi un servizio non richiesto, non si è tenuti ad alcun pagamento e il silenzio non implica in alcun modo l'accettazione del servizio: le norme sono molto rigorose e vietano la fornitura di servizi non esplicitamente richiesti.

IL RECESSO

Il recesso del cliente dal contratto di abbonamento di accesso diretto o la sospensione temporanea del servizio da parte dell'operatore di accesso diretto

comportano automaticamente la cessazione o la sospensione temporanea di tutti i servizi ad esso legati.

Tutti i costi relativi sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione non richiesta della prestazione.

Per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali (per strada o "porta a porta") o a distanza (via telefono o *internet*) si può esercitare il diritto di recesso, senza oneri a proprio carico, inviando una raccomandata A/R alla sede legale del gestore entro 10 giorni dalla stipula del contratto.

LA CARTA DEI SERVIZI

E' vivamente consigliato di leggere attentamente, prima di aderire al contratto, la Carta dei Servizi che ogni operatore telefonico è tenuto ad adottare e rendere disponibile in base alle norme vigenti.

Si tratta di un documento con il quale l'operatore si impegna a fornirti un servizio efficiente e di buona qualità, attraverso una serie di attività e comportamenti obiettivamente valutabili: può servire per mettere a confronto i livelli di qualità proposti dai diversi operatori e per controllare se la qualità fornita dall'operatore prescelto corrisponde a quella offerta.

Di seguito alcuni siti in cui leggere attentamente le condizioni che vengono proposte dai gestori:

Tiscali

<http://www.tiscali.it/eventi/generale/c>

[artaservizi.html](#)

Fastweb

<http://company.fastweb.it/index.php?sid=92>

Telecom

<http://www.187.it>

Tele2

<http://www.tele2.it/tele2/archivi/carta-dei-servizi.pdf>

Le numerazioni

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel luglio del 2003, ha approvato il nuovo *Piano Nazionale di Numerazione*, che risponde tra l'altro, all'esigenza di un'efficiente assegnazione delle numerazioni agli operatori, al fine di garantire meglio i diritti del consumatore.

ATTENZIONE ALLA PRIMA CIFRA!

Nel digitare un numero telefonico, bisogna prestare attenzione alle prime cifre che lo compongono: esse identificano il tipo di servizio e indicativamente il prezzo della chiamata.

Le prime cifre di un numero telefonico sono il "codice", cioè la parte significativa del numero che individua il servizio. Le cifre che seguono il codice identificano univocamente un utente sia esso una persona, un'impresa o uno specifico fornitore di contenuti (per esempio un *Internet Service Provider*).

I servizi si dividono in due grandi categorie:

1. servizi geografici: i numeri individuano la località geografica verso cui è diretta la chiamata.

Vi rientrano le chiamate verso numeri nazionali ed internazionali.

2. servizi non geografici: i numeri non individuano la località geografica verso cui è diretta la chiamata.

Vi rientrano:

- i servizi mobili (chiamate verso cellulari)
- i servizi interni di rete
- i servizi di accesso ad *Internet*
- i servizi a tariffazione speciale: chiamate verso servizi gratuiti per chi chiama,

ma, verso servizi speciali e verso servizi a sovrapprezzo.

Nella tabelle che seguono sono riportati i codici di numerazione ai quali sono "abbinati" i diversi tipi di servizi offerti, con l'indicazione del prezzo massimo applicabile, se previsto.

I punti che seguono il codice indicano che questo è seguito da altre cifre che completano il numero telefonico.

I prezzi massimi indicati, non comprensivi d'IVA, sono riferiti alle chiamate da telefono fisso.

0

Quando la prima cifra del codice è 0 il servizio solitamente è di tipo geografico. Il codice 008 seguito da altre cifre identifica un numero di rete satellitare. Il costo delle chiamate verso i numeri satellitari è superiore a quello di tutti gli altri tipi di chiamate.

Codice	Costo	Servizio e contenuto
0...		Servizi geografici nazionali
00...		Servizi geografici internazionali
0369... 0769...	Il prezzo massimo è quello di una chiamata interurbana	Servizi a sovrapprezzo del tipo eventi telefonici di massa
0878...	Un messaggio vocale gratuito informerà del costo del servizio	Servizi a sovrapprezzo del tipo televoto

1

Se la prima cifra del codice è 1 si sta accedendo ad un servizio a tariffazione speciale.

Codice	Costo	Servizio e contenuto
112 113 114 115 118	Gratuito	Emergenza; 1. Pronto intervento 2. Vigili del fuoco 3. Emergenza sanitaria
117 1530 1515 1518 1500	Gratuito	Pubblica utilità; 1. Guardia di Finanza 2. Assistenza in mare 3. Antincendi boschivo
196...	Gratuito	Comunicazione sociale
192... 194... 1920... 1921...	Gratuito	Assistenza ai clienti dell'operatore telefonico
199...	Max: 0,12 € alla risposta e 0,26 € al minuto	Servizi speciali di numero unico
178...	Max: 0,15 € alla risposta e 0,35 € al minuto	Servizi speciali di numero personale
12...	Un messaggio vocale gratuito informerà del costo del servizio	Servizi a sovrapprezzo di info abbonati (es. numero tel., indirizzo)
163... 164...	Un messaggio vocale informerà del costo che sarà addebitato solo al termine del servizio richiesto.	Servizi a sovrapprezzo di consulenza tecnico-professionale e di intrattenimento

Le chiamate al 144... e al 166... sono a pagamento con una quota fissa alla risposta di 0,0656 € e un prezzo al minuto variabile per fasce individuabili dalla quarta cifra.

Quarta cifra	Costo al minuto €
0	0,2293
2	0,3280
6	0,4917
8	0,7871
1	1,3118

3

Quando la prima cifra del codice è 3 si sta chiamando un cellulare.

La cifra 3 seguita dalle cifre 0 o 1 individua servizi di comunicazione mobili e personali di tipo specializzato.

Ad esempio, *Rete Ferroviaria Italiana* usa la numerazione 313... per controllare il traffico ferroviario.

4

Quando la prima cifra del codice è 4 l'accesso è ad un servizio interno di rete.

Un numero che inizia per 4 permette di accedere dal proprio telefono fisso ai servizi offerti dall'operatore con cui è stato stipulato il contratto di accesso.

7

La cifra 7 all'inizio del codice identifica i servizi di collegamento ad *Internet* in modalità *dial-up*.



Composizione VIII
1923 - olio su tela
New York, The Solomon R.
Guggenheim Museum

Codice	Costo	Servizio e contenuto
700...	Gratuito	Servizi <i>internet</i>
701... 702...	Max: 0,10 € alla risposta e al minuto il costo di una chiamata locale	Servizi <i>internet</i>
709...	Max: 0,10 € alla risposta e 0,06 al minuto	Servizi <i>internet</i>

Le chiamate verso i numeri che iniziano con 701 sono fatturate dall'operatore d'accesso; quelle verso il 702 possono essere fatturate anche dall'operatore che detiene la numerazione.

Un numero che inizia con 709 permette esclusivamente di accedere ad *internet*. È vietato agli operatori offrire servizi a sovrapprezzo su numeri che iniziano con 709.

La cifra 8 all'inizio del codice identifica servizi a tariffazione speciale.

Codice	Costo	Servizio e contenuto
800... 803...	Gratuito	Numero verde
840... 841...	Max: 0,10 € alla risposta	Servizi speciali di addebito ripartito tra chiamante e chiamato
847... 848...	Max: 0,10 € alla risposta e al minuto il costo di una chiamata locale	Servizi speciali di addebito ripartito tra chiamante e chiamato
892...	Max: 0,30 € alla risposta e 1,50 € al minuto. Un messaggio vocale gratuito informerà del costo del servizio	Servizi a sovrapprezzo esclusivamente di carattere sociale informativo
899...	Un messaggio vocale gratuito informerà del costo del servizio. I prezzi sono pubblicizzati	Servizi a sovrapprezzo

Diritti e garanzie

RIFERIMENTI NORMATIVI: I DIRITTI

L'utente di un operatore telefonico ha il diritto di aderire ad un contratto in cui siano chiaramente indicati:

- la denominazione e l'indirizzo del fornitore del servizio;
- i servizi forniti, i livelli di qualità dei servizi offerti e il tempo necessario per l'allacciamento iniziale;
- i tipi di servizi di manutenzione offerti;
- il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate sulle tariffe applicabili e sui costi di manutenzione;
- la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
- le disposizioni relative agli indennizzi applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;
- il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie.

Inoltre si ha diritto a:

- avere informazioni chiare e trasparenti sui prezzi e sulle tariffe applicate;
- essere inserito nell'elenco generale degli abbonati, fatte salve le disposizioni in materia di protezione dei dati personali, e all'accesso ai servizi di consultazione elenchi;
- accedere ai servizi di assistenza mediante operatore;
- presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, in caso di malfunzionamenti o inefficienze del

servizio, e conoscere le modalità per farlo (cioè per telefono, per iscritto, per fax o per via telematica);

- mantenere, a richiesta, i numeri di telefono, indipendentemente dall'operatore che fornisce il servizio con i limiti e le modalità previsti dalla normativa vigente;
- poter accedere a prestazioni e servizi specifici, come la fattura dettagliata e il blocco selettivo delle chiamate uscenti, per sorvegliare e controllare le spese o usufruire di agevolazioni tariffarie in caso di condizioni particolari.

LA FATTURA DETTAGLIATA

Senza aggravii di spesa si può chiedere all'operatore con cui è stato stipulato il contratto di indicare in fattura tutti gli elementi necessari atti a verificare i costi di ciascuna chiamata a pagamento fatta dal proprio telefono fisso.

Per ciascuna chiamata saranno così indicati:

- data;
- ora di inizio;
- numero chiamato (escluse le ultime tre cifre per rispetto alle leggi sulla *privacy*) e località chiamata;
- durata e costo;
- tipo di chiamata;
- i prezzi applicati per tipo di chiamata e l'eventuale sconto.

Le chiamate gratuite per l'abbonato non sono indicate nella fattura dettagliata. E' possibile ottenere il dettaglio in chiaro delle chiamate effettuate anche con riferimento ad una sola fattura: è infatti sufficiente allegare alla richiesta la fotocopia della carta d'identità.

SERVIZI A TARIFFAZIONE SPECIALE

L'Antitrust ha imposto il blocco automatico di tutti i servizi a tariffazione speciale a partire dal 30 giugno 2008. Questo tipo di limitazione potrà essere disattivata solo su espressa richiesta dall'utente. Per effettuare telefonate verso numeri speciali d'ora in poi si dovrà digitare un apposito *pin*: lo scopo è infatti quello di arginare il dilagare delle truffe a danno degli utenti. Le numerazioni 144, 166, 163 e le altre simili usate per i servizi che prevedono un maggiore pagamento saranno progressivamente chiuse. Per i servizi a sovrapprezzo si potranno usare esclusivamente i codici del tipo «89».

Fonte www.agcom.it

**IL BLOCCO SELETTIVO
DELLE CHIAMATE USCENTI**

È il servizio che consente di impedire che dal proprio telefono fisso vengano effettuati determinati tipi di chiamate. L'operatore di accesso diretto, a richiesta del consumatore, deve fornire il servizio, mentre l'operatore di accesso indiretto ha solo l'obbligo di informare se lo fornisce o meno.

Si può chiedere che siano attivati i seguenti servizi:

- il servizio di disabilitazione permanente in modo che il telefono sia sempre disabilitato a chiamare alcuni tipi di numeri;
- il servizio di disabilitazione a chiave numerica che consente, mediante l'inserimento di un *PIN*, di disabilitare e abilitare il telefono ogni volta lo si desidera. In genere sono inclusi nel servizio di blocco selettivo delle chiamate uscenti le chiamate verso i servizi a sovrapprez-

zo o a costo particolarmente elevato. L'operatore ha l'onere di informare il consumatore, nelle condizioni contrattuali di abbonamento e almeno una volta all'anno con un comunicato in fattura, della possibilità di attivare il servizio e per quali numerazioni questo sia possibile.

**AGEVOLAZIONI TARIFFARIE
E ALTRE FACILITAZIONI**

L'operatore d'accesso che ha l'obbligo di fornire il cosiddetto "servizio universale" (attualmente *Telecom Italia*) deve proporre opzioni o formule tariffarie che garantiscano l'accesso e l'uso dei servizi telefonici accessibili al pubblico, anche ai consumatori a basso reddito e con esigenze sociali particolari.

In presenza di alcuni requisiti si può godere di speciali agevolazioni. Si può chiedere una riduzione del 50% del canone di abbonamento a *Telecom Italia* per il servizio telefonico di abitazione privata se vengono soddisfatte contemporaneamente le seguenti due condizioni:

1. appartenere ad un nucleo familiare al cui interno vi sia almeno:
 - un titolare di pensione di invalidità civile;
 - un titolare di pensione sociale;
 - un anziano al di sopra dei 75 anni di età;
 - il capofamiglia disoccupato.

2. avere un ISEE inferiore o pari a € 6.713,93 annui.

L'ISEE, o *Indicatore di Situazione Economica Equivalente*, non coincide con il reddito, ma si calcola a partire dal reddito, tenendo conto anche dei seguenti parametri:



Giallo, Rosso, Blu - 1925
olio su tela - Parigi
Musée National d'Art Moderne
Centre Georges Pompidou

- il numero dei componenti il nucleo familiare;
- il patrimonio mobiliare e immobiliare;
- eventuali detrazioni per la casa di abitazione.

Per conoscere il proprio ISEE ci si può rivolgere ad uno dei seguenti uffici:

1. la sede territoriale dell'INPS;
2. un Centro di Assistenza Fiscale (CAAF);
3. il Comune di residenza.

Una volta calcolato l'ISEE bisogna presentare richiesta a *Telecom Italia*, compilando un modulo reperibile presso:

- la sede territoriale dell'INPS;
- i Centri di Assistenza Fiscale (CAAF);
- le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori;

- i negozi *Punto 187* di *Telecom Italia* o il sito *Internet* all'indirizzo www.187.it

Inoltre, si può essere esentati dal pagamento del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico (utenti residenziali), se appartiene al nucleo familiare un portatore di *handicap* dell'udito e della parola, che utilizzi un DTS (Dispositivo Telefonico per Sordomuti). Per usufruire di tale agevolazione, occorre presentare a *Telecom Italia* la certificazione comprovante la presenza

del portatore di *handicap*.

Accanto a questo tipo di agevolazioni, altre possono essere proposte dagli operatori. Le *Carte dei Servizi* delle compagnie telefoniche possono infatti prevedere misure che garantiscano parità di accesso e d'uso dei servizi di telecomunicazioni da parte di utenti con bisogni speciali (per esempio disabili e anziani), in modo da eliminare eventuali barriere alla comunicazione.

Le facilitazioni possono includere: tempi ridotti e priorità nell'attivazione dei servizi e nell'applicazione delle modifiche contrattuali e tecniche, interventi di assistenza clienti su misura.

I RECLAMI

In caso di malfunzionamenti o inefficienze del servizio, esiste il diritto di presentare reclamo agli operatori con cui è stato sottoscritto un contratto, senza oneri aggiuntivi da parte dell'utente; può essere effettuato tramite telefono, per iscritto, tramite fax o per via telematica.

Nella carta dei servizi di ogni singolo operatore è indicato il termine per la definizione dei reclami che, comunque, non può essere superiore a quaranta-

cinque giorni dal loro ricevimento: l'esito sarà comunicato dall'operatore.

Oggetti di reclamo possono essere, altresì, inadempienze agli oneri contrattuali assunti dall'operatore in merito ai livelli di qualità, promessi nella Carta dei servizi. In queste ipotesi si può richiedere il relativo indennizzo o riceverlo automaticamente laddove previsto.

E' fondamentale ricordare che:

1. nel caso in cui il reclamo sia riconosciuto fondato, l'operatore deve indicare le modalità attraverso le quali rimuovere l'irregolarità riscontrata ed i provvedimenti conseguentemente adottati;

2. nel caso contrario, la comunicazione di rifiuto deve essere resa in forma scritta, con l'indicazione degli accertamenti effettuati dall'operatore telefonico relativi al reclamo presentato.

Se non si è soddisfatti della risposta ottenuta dall'operatore, si può chiedere di risolvere la questione avvalendosi di una particolare procedura, il tentativo obbligatorio di conciliazione.

AGCOM: IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è lo strumento attraverso il quale le parti in disaccordo, opportunamente aiutate da una terza parte, il conciliatore, cercano una soluzione amichevole della controversia.

La conciliazione non è, quindi, un processo, cioè un'azione giudiziale, e non stabilisce chi ha torto e chi ha ragione, ma cerca di trovare una soluzione alla controversia insorta tra

utente e operatore, con la soddisfazione di entrambi.

Il conciliatore non può prendere una decisione vincolante in merito alla lite, ma può aiutare le parti affinché risolvano la propria vertenza in modo costruttivo.

Durante tutto il periodo di tempo in cui si svolge la procedura di conciliazione, l'operatore telefonico può sospendere solo il servizio telefonico interessato dall'eventuale mancato pagamento; la completa interruzione del servizio telefonico può essere adottata solo per gravi motivi, inclusi alcuni comportamenti dell'utente (quali la frode o l'abituale mancato pagamento del servizio).

E' possibile in ogni caso richiedere all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore telefonico sino al termine della procedura di conciliazione. La richiesta all'Autorità per l'adozione di provvedimenti temporanei, a cui va allegata copia dell'istanza di conciliazione, deve contenere a pena di inammissibilità:

- il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente;
- il numero dell'utenza telefonica;
- la denominazione e sede della compagnia telefonica.

Si può utilizzare l'apposito formulario GU5 che si trova sul sito www.agcom.it. Il tentativo di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale; il ricorso giurisdizionale non può essere proposto sino a quando non è trascorso il termine (trenta giorni) per esperire il



Improvisazione-Crepaccio

1914 - olio su tela

Monaco - Städtische Galerie im Lenbachhaus

tentativo di conciliazione.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è promosso presso i *Comitati Regionali per le Comunicazioni* (Co.Re.Com) presenti in ogni Regione.

Co.Re.Com Piemonte

via F. Delalla 8 - 10121 Torino

Fax. 011/5757140 011/5757305

E-mail:

info.corecom@consiglioregionale.piemonte.it

La procedura di conciliazione presso i Co.Re.Com. è gratuita. L'apposito Formulario UG da compilare è reperibile sul sito www.agcom.it

Nell'istanza presentata al Co.Re.Com devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

1. il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente;
2. il numero dell'utenza telefonica;
3. la denominazione e sede della compagnia telefonica;
4. i fatti che sono all'origine della controversia;
5. gli eventuali precedenti tentativi di composizione della controversia stessa;
6. la richiesta deve essere, infine, firmata.

Si può consegnare la richiesta a mano

contro rilascio di ricevuta, o inviarla a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via fax.

In alternativa ai Co.re.com., nel rispetto della normativa vigente, si ha facoltà di esperire il tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo, come ad esempio:

- le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura competenti per territorio. Per avere indicazioni sulle tariffe in vigore presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, si può consultare il sito www.unioncamere.it

- le Commissioni paritetiche di conciliazione (attive solo presso alcuni operatori telefonici) che sono composte da due conciliatori, uno in rappresentanza dell'operatore e l'altro, indicato dalle Associazioni dei consumatori ed utenti, in rappresentanza del cliente.

Qualora, con il tentativo di conciliazione, non si è raggiunto l'accordo o vi è stata una soluzione parziale con alcuni punti ancora controversi, si possiedono due alternative:

1. ricorrere al giudice ordinario;
2. chiedere all'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni di definire la controversia.

LA DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DA PARTE DELL'AUTORITÀ

Si può ricorrere a questo procedimento solo dopo aver esperito il tentativo di conciliazione e solo non essendosi rivolti, per la stessa controversia, all'Autorità giudiziaria.

La domanda deve essere firmata ed inviata, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, al seguente indirizzo:

*Autorità per le garanzie
nelle comunicazioni*

Direzione Tutela dei Consumatori

Centro Direzionale, Isola B5,

Torre Francesco - 80143 Napoli

Tel: 0817507111 - Fax: 081 7507616

Anche in questo caso si può trovare l'apposito formulario GU13 da compilare sul sito www.agcom.it

La domanda deve contenere, a pena di inammissibilità:

- il nome;
- il cognome;
- la residenza o il domicilio dell'utente;
- il numero dell'utenza telefonica;
- la denominazione e sede della compagnia telefonica;
- i fatti che sono all'origine della controversia;
- i precedenti tentativi di composizione della controversia stessa;
- gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

Dopo aver controllato l'ammissibilità della richiesta, la *Direzione Tutela dei Consumatori* dell'Autorità convocherà l'utente insieme all'operatore, per l'udienza

di discussione della controversia.

ULTIME NOVITÀ E RACCOMANDAZIONI FINALI

Il Decreto Bersani ha introdotto 4 novità nell'intento di favorire la trasparenza delle tariffe e garantire ai consumatori un'adeguata conoscenza sui costi del servizio:

1. gli operatori della telefonia mobile non potranno più applicare costi fissi per la carica di carte prepagate;
2. 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 consumatori un adeguato confronto;
3. è vietata l'imposizione di scadenze di utilizzo del traffico acquistato;
4. i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia 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.
5. deve essere riconosciuto il credito residuo, che è l'importo netto che in un dato momento del rapporto contrattuale tra l'operatore e il suo cliente, relativo all'acquisto di una carta ricaricabile prepagata o al pagamento di una ricarica, non risulta ancora essere stato speso dall'utente che lo ha anticipatamente corrisposto. Ciò comporta la sopravvivenza del credito rispetto allo scioglimento del rapporto contrattuale con il singolo operatore e il diritto alla sua restituzione per l'utente che recede,



Nel blu
1925 - olio su tela
Düsseldorf - Kunstsammlung
Nordrhein-Westfalen

oltre che alla sua portabilità nel caso di trasferimento delle utenze di telecomunicazioni.

PER CONCLUDERE ECCO ALCUNI INVITI SU COME COMPORTARSI:

- nell'aderire ai servizi telefonici prediligere sempre il contratto cartaceo, perché permette di disaminare tutte le condizioni generali di contratto e permette di mantenerne copia; benché sia perfettamente legale il contratto a distanza (con registrazione della telefonata) questa modalità non permette di conservare copia dell'accordo;
- per evitare incomprensioni o frodi commerciali non fornire mai i propri dati personali, comprese le coordinate bancarie, se non vi è la certezza di aderire al contratto;
- 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;
- verificare che il contratto sia compilato in tutte le sue parti, controllare 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 esigere un nuovo modulo e accertarsi che il precedente venga distrutto. Dopo la firma chiedere una copia cartacea del contratto sottoscritto, delle condizioni generali d'abbonamento e della Carta dei Servizi;

- tenere conto del fatto che sottoscrivere una proposta di contratto equivale ad accettare un contratto vero e proprio senza alcun preliminare;
- l'acquisto di suonerie o loghi è soggetto a un vero e proprio contratto: controllarne preventivamente le condizioni;
- se si hanno dei dubbi ricordarsi che le Associazioni dei consumatori sono sempre a disposizione per una consulenza.

Collana Guide Amiche

L'efficacia, l'efficienza e l'innovazione di un settore passano anche attraverso l'aggiornamento e l'elaborazione teorica.

Le Guide Amiche vogliono offrire idee, consigli, indicazioni che sostengano i consumatori nella ricerca di nuovi percorsi di mercato e risoluzione di conflitti.

ADOC in Piemonte

:: ADOC REGIONALE E PROVINCIALE TORINO ::

Via Cigna, 45 - 10152 TORINO
www.prezziadoc.org - www.causeinrete.it
Telefono 011/4364331 Fax 011/4364373
E-mail adoc.torino@tiscali.it

:: SEDE ALESSANDRIA ::

Via Fiume 10 Alessandria 15100
Telefono 0131/287736 Fax 0131/267875

:: SEDE ASTI ::

Corso Alfieri 157 Asti 14100
Telefono/Fax 0141/594882

:: SEDE CUNEO ::

Via Roma 27 Cuneo 12100
Telefono 0171/67718 0171/6959 Fax 0171/681427

:: SEDE IVREA ::

Via Gariglietti 25 Ivrea 10015
Telefono 0125/633115 Fax 0125/43657

:: SEDE NOVARA ::

Via Alighieri 23 Novara 28100
Telefono 0321/659557 Fax 0321/392682

:: SEDE VERBANIA ::

Via Baletti 67 Verbania 28044
Telefono 0323/53969 Fax 0323/53969

:: SEDE VERCELLI ::

Corso Fiume 85 Vercelli 13100
Telefono 0161/51720 Fax 0161/54460