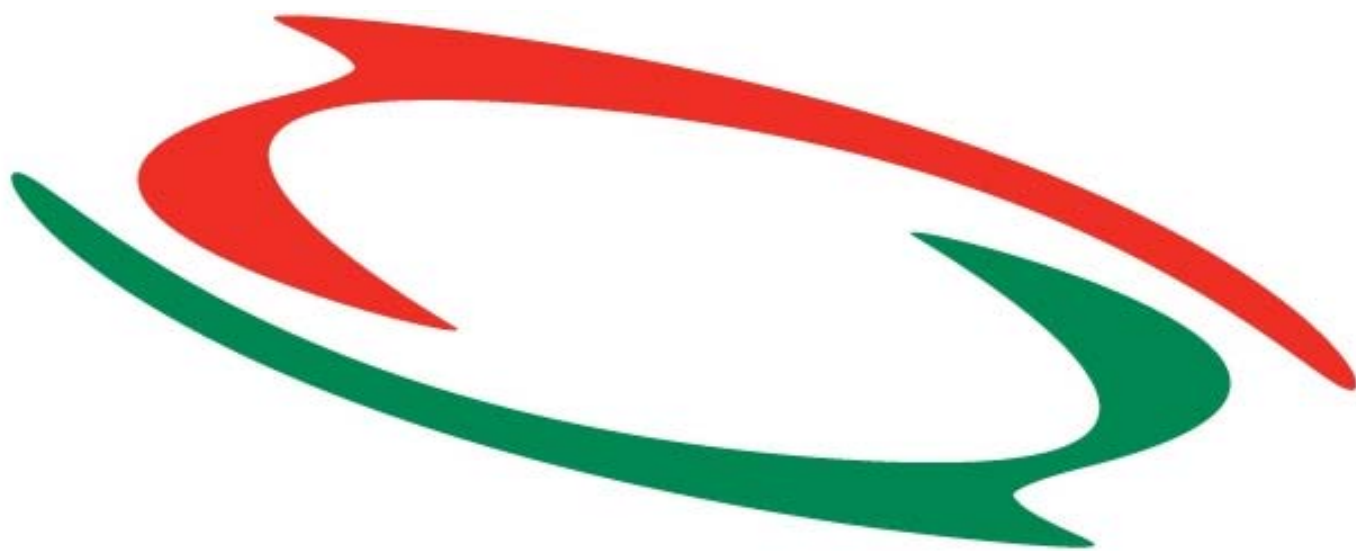




AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

I DIRITTI DEI CONSUMATORI NEL MERCATO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA



2011



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

I DIRITTI DEI CONSUMATORI NEL MERCATO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA



Comunicazioni
Elettroniche



Trasparenza
dell'Offerta



Servizi
da Postazione Fissa



Servizi
Mobili e Personali



Televisione
a Pagamento



Tutela
dell'Utenza

Un nuovo progetto dell'Autorità per favorire l'utilizzo corretto e consapevole degli strumenti del nostro futuro.

Comunicare, senza problemi.

Questo è stato l'obiettivo che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha costantemente perseguito, in particolare a partire dall'istituzione nel 2006 della Direzione Tutela dei Consumatori, attraverso un costante impegno verso la tutela dell'utenza e l'approvazione di numerose delibere che hanno migliorato la trasparenza complessiva del mercato delle comunicazioni elettroniche, in continua evoluzione tecnologica fin dalla sua liberalizzazione.

L'Autorità, inoltre, ha promosso annualmente sempre nuove iniziative dedicate ai consumatori, come il Contact Center, un servizio multicanale al numero verde 800.18. 50. 60 per rispondere a domande, dare informazioni, ricevere segnalazioni, al quale si aggiunge da oggi: "I DIRITTI DEI CONSUMATORI NEL MERCATO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA".

Questo testo vuole essere uno strumento, continuamente aggiornato e di facile consultazione, tramite il quale il consumatore possa agevolmente conoscere, per tutti i servizi che quotidianamente utilizza, quali sono le regole previste dall'Autorità per tutelarli e quali diritti, quindi, possa far valere nei confronti degli operatori.

Solo, infatti, la completa conoscenza delle disposizioni regolamentari può consentire, ad ogni singolo utente, il consapevole esercizio dei propri diritti.

Uno strumento che certamente sarà utile anche a tutte le delegazioni sul territorio delle Associazioni dei Consumatori, con le quali l'Autorità collabora quotidianamente per far conoscere agli utenti le diverse forme di tutela definite dall'Autorità e assicurare una corretta e trasparente concorrenza.


Corrado Carabro
Presidente

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Indice

1.	IL MERCATO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA	9
	Soggetti ed Istituzioni	10
	L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	10
	I Comitati Regionali per le Comunicazioni (CO.RE.COM.)	14
	Il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU)	16
	Le Associazioni dei Consumatori	17
	Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)	20
	I Servizi del Mercato delle Comunicazioni Elettroniche	21
	Il Servizio Universale	23
	I servizi compresi nel Servizio Universale	24
	Prezzi e agevolazioni nel Servizio Universale	27
	Le Postazioni Telefoniche Pubbliche	28
	La qualità del Servizio Universale	32
	La Regolamentazione	36
2.	LA TRASPARENZA DELL'OFFERTA	39
	La Trasparenza delle Informazioni fornite agli Utenti	40
	Le condizioni economiche di offerta	43
	I prospetti informativi sui costi dei servizi	46
	La Confrontabilità delle Offerte	48
	I Motori/Siti di Comparazione Tariffaria	49
	Il Contratto	52
	La conclusione del contratto	54
	La Carta dei Servizi	57
	La conclusione del contratto a distanza	59
	Il diritto di recesso nel contratto a distanza	62
	Attivazione e disattivazione di servizi non richiesti	64
	Manutenzione, guasti e malfunzionamenti	65
	Trasloco, subentro e variazione dei servizi	67

	Bolletta, mancati pagamenti e sospensioni amministrative dei servizi	70
	Modifiche contrattuali e diritti dell'utente	74
	Durata del contratto e costi di recesso	78
	La Qualità dei Servizi di Comunicazione Elettronica	80
	Le regole sulla qualità	81
	Le informazioni sulla qualità dei servizi	82
	La valutazione della qualità dei servizi	84
3.	I SERVIZI DI COMUNICAZIONE DA POSTAZIONE FISSA	87
	I servizi Voce da postazione fissa	88
	Il servizio voce in Carrier Selection-Carrier Pre Selection (CS – CPS)	91
	La Qualità dei Servizi Voce	93
	Le numerazioni a sovrapprezzo	95
	Servizi di Traffico Dati da postazione fissa	96
	Servizio VoIP	103
	Qualità dei servizi di connessione ad internet in postazione fissa	104
	La prevenzione delle truffe su Internet	108
	La migrazione verso un altro operatore e la portabilità del numero	111
4.	I SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILI E PERSONALI	117
	Il servizio Voce su rete mobile	118
	Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali	121
	I Servizi di Trasmissione Dati su Rete Radiomobile	123
	I piani tariffari per il traffico dati su rete mobile	125
	Il Passaggio ad Altro Operatore (MNP – Mobile Number Portability)	127
	Il Credito Residuo	129
	SIM Lock e Operator Lock	132
	Il Roaming	133
	Il Controllo della Spesa	134
5.	LA TELEVISIONE A PAGAMENTO	137
	La Trasmissione dei Servizi Televisivi	138

Il Digitale Terrestre (DTT)	139
La Televisione Satellitare	141
La Televisione a Pagamento (PAY-TV)	142
La Qualità nei Servizi di Pay-TV	146
6. DIRITTI E TUTELA DELL' UTENZA	149
I servizi di assistenza clienti degli operatori	150
I Call Center degli Operatori	151
La Qualità dei "Call Center" degli Operatori	156
Il Reclamo	159
La Tutela dell' Utente in Autorità	161
Il Contact Center AGCOM	161
La Risoluzione delle Controversie fra Utenti ed Operatori	163
Il tentativo obbligatorio di conciliazione	166
Le procedure di conciliazione paritetica	172
La definizione della controversia	173
I provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio	179
Denunce e Sanzioni	181
Denunciare le violazioni della normativa di settore all'Autorità	182
I procedimenti sanzionatori	185
7. DECALOGO	192
8. CO.RE.COM.	194
9. CNCU e Associazioni dei Consumatori	196

10101
01010
10010

1

IL MERCATO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

SOGGETTI ED ISTITUZIONI

E' fondamentale conoscere i soggetti che operano, a tutela dell'utenza, nel mercato delle comunicazioni elettroniche per potersi orientare meglio nel caso in cui si abbia bisogno di ottenere informazioni o aiuto per risolvere una problematica di consumo.

I seguenti soggetti – Autorità, Associazioni dei consumatori che formano il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), Comitati regionali per le comunicazioni (Co.Re.Com.) e Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU) – sono quelli che più frequentemente hanno un contatto diretto con gli utenti e per questo motivo sono da considerare come i principali punti di riferimento cui rivolgersi in caso di necessità.



L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito anche "AGCOM") è stata istituita dalla legge 31 luglio 1997 n. 249, dopo che la legge 14 novembre 1995 n. 481 aveva sancito i principi generali per l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità.

L'AGCOM è un'Autorità amministrativa indipendente perché, in base alla legge, opera in piena autonomia, con indipendenza di giudizio e di valutazione, svolgendo attività di controllo e di regolazione, oltre che attività consultiva e di segnalazione al Governo per lo sviluppo della normativa del settore di propria competenza, che è quello delle "comunicazioni elettroniche", denominazione che ricomprende ormai comunemente ogni forma di comunicazione digitale: telecomunicazioni, internet, radiotelevisione, etc..

Come è composta l'Autorità?

L'Autorità è composta dal Presidente e da otto Commissari, che durano in carica 7 anni e non sono rieleggibili.

Vista l'ampiezza dei compiti e del settore di riferimento, l'Autorità ha una struttura complessa, con tre Organi collegiali che hanno composizione e competenze diverse: il Consiglio (CONS), la Commissione per le Infrastrutture e le Reti (CIR) e la Commissione per i Servizi e i Prodotti (CSP).

Il Consiglio è formato dal Presidente e da tutti i Commissari, mentre le Commissioni sono costituite dal Presidente e da quattro Commissari.

L'attuale Consiglio

- Corrado Calabrò, Presidente
 - Nicola D'Angelo, Commissario (CIR)
 - Michele Lauria, Commissario (CSP)
 - Gianluigi Magri, Commissario (CSP)
 - Stefano Mannoni, Commissario (CIR)
 - Antonio Martusciello, Commissario (CSP)
 - Roberto Napoli, Commissario (CIR)
 - Enzo Savarese, Commissario (CIR)
 - Sebastiano Sortino, Commissario (CSP)
-

Quali sono le competenze del Consiglio?

Il Consiglio è l'organo che ha le maggiori competenze regolamentari e sanzionatorie.

Il Consiglio, infatti, oltre a dettare le norme per la struttura e per il generale funzionamento dell'Autorità (dalle regole dei procedimenti amministrativi al Codice Etico) emana tutte le norme del settore che non siano di competenza delle Commissioni.

Sono di competenza del Consiglio, per esempio, le materie della risoluzione alternativa delle controversie (sia fra utenti e operatori che fra più operatori) e della tutela degli utenti in generale (dal 2010, anche la materia della qualità dei servizi, in precedenza attribuita alla Commissione per i servizi e i prodotti).

Rientrano nelle attività del Consiglio, poi, quelle sui diversi settori del mercato (i cosiddetti mercati rilevanti), le competenze sul servizio pubblico radiotelevisivo, sulle frequenze radioelettriche, sui pareri in tema di pubblicità ingannevoli e pratiche commerciali scorrette nonché la promozione di studi e ricerche, anche per l'integrazione tecnologica.

Il Consiglio è inoltre l'organo collegiale dell'Autorità che può segnalare al Governo l'opportunità di interventi legislativi in relazione allo sviluppo tecnologico e all'evoluzione del settore delle comunicazioni e che, ogni anno, presenta al Parlamento una relazione sulle attività svolte dall'Autorità e sui programmi di lavoro .

Quali sono le competenze della Commissione per le Infrastrutture

La Commissione per le infrastrutture e le reti (CIR) si occupa principalmente di tutto ciò che riguarda i sistemi di trasmissione (le infrastrutture e le reti), dalla sicurezza delle comunicazioni alla ripartizione delle numerazioni, fino alle questioni in materia di interconnessione e accesso alle reti

e le Reti?

fra gli operatori.

In questi ambiti, le competenze della Commissione vanno dalla fissazione delle tariffe massime che possono essere adottate dall'operatore dominante alla risoluzione delle liti che possono insorgere fra gli operatori.

La Commissione, inoltre, è l'organo che decide sulle controversie tra gli operatori e gli utenti dei servizi.

Quali sono le competenze della Commissione per i Servizi e i Prodotti?

La Commissione per i servizi e i prodotti (CSP) si occupa, in generale, di tutto ciò che riguarda i "contenuti" dei servizi di comunicazione elettronica, dalle modalità di distribuzione alla vigilanza su pubblicità, televendite, tutela dei minori, utilizzazione delle opere audiovisive, sondaggi, diritto di rettifica e tutela delle minoranze linguistiche.

La Commissione, inoltre, è l'organo competente a vigilare in materia di propaganda politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione ed emana appositi regolamenti in occasione delle tornate elettorali.

Per le materie di propria competenza la Commissione può anche irrogare sanzioni amministrative.

Quali sono le competenze dell'Autorità sulla tutela degli utenti?

L' Autorità ha moltissime competenze per la tutela degli utenti: tutte le sue attività (di regolamentazione, di vigilanza e controllo, di approfondimento e segnalazione) sono infatti per legge finalizzate, anche in via indiretta, a produrre benefici per gli utenti.

In ogni caso, l'Autorità ha anche competenze specifiche di tutela in determinate materie.

L'Autorità, per esempio, detta norme per regolare la fornitura dei servizi (dalla qualità alla disciplina di dettaglio dei diritti degli utenti) oppure per imporre la trasparenza e completezza delle informazioni da dare agli utenti al fine di permettergli scelte consapevoli, per garantire loro la piena consapevolezza dei mezzi di tutela e la possibilità di orientarsi facilmente tra le varie disposizioni, individuando le risposte più adatte alle proprie esigenze.

Chi si occupa della tutela

Nel 2006 l'Autorità, nell'ambito di una riorganizzazione della propria struttura, ha istituito la Direzione tutela dei Consumatori, per garantire ogni opportuno intervento in

degli utenti in Autorità? tutti gli ambiti del rapporto utente/operatore.

*Come è organizzata
la Direzione
Tutela dei Consumatori?*

La Direzione tutela dei consumatori è attualmente composta di tre Uffici con diverse competenze:

Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le associazioni
Ufficio gestione delle segnalazioni e vigilanza
Ufficio controversie e sanzioni

*Ufficio Qualità,
servizio universale
e rapporti con le
associazioni*

L'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni, propone l'adozione della regolamentazione a tutela dell'utenza e della trasparenza delle condizioni economiche di offerta, monitora le "Carte dei Servizi" e la Qualità dei Servizi degli operatori, verifica inoltre il rispetto degli obblighi del Servizio Universale.

L'Ufficio cura inoltre tutti gli aspetti relativi alla fornitura del Servizio Universale, anche per presentare eventuali proposte di revisione e adeguamento dei suoi contenuti.

L'Ufficio, infine, ha rapporti periodici e tavoli di incontro con le Associazioni dei consumatori, anche per poter indirizzare gli interventi dell'Autorità verso le più frequenti problematiche di consumo degli utenti, delle quali le Associazioni sono spesso utili portavoce.

*Ufficio gestione
delle segnalazioni
e vigilanza*

L'Ufficio gestione delle segnalazioni e vigilanza riceve, esamina ed elabora le segnalazioni che pervengono all'Autorità, per la maggior parte dalle Associazioni o dagli utenti, inoltrate tramite un'apposita modulistica (modello D) ed istruisce le attività necessarie alla loro valutazione.

L'Ufficio può quindi effettuare comparazioni delle condotte degli operatori diffuse sul mercato ed elaborazioni statistiche sulle problematiche più rilevanti o più ricorrenti, accorpando le casistiche simili, per realizzare un più efficace intervento dell'Autorità, spesso reso più incisivo dalle ispezioni svolte presso le sedi aziendali degli operatori per verificare il rispetto delle norme.

L'Ufficio gestisce, infine, il Contact center dell'Autorità, al quale ci si può rivolgere per informazioni, chiarimenti e per risolvere problematiche varie.

Ufficio controversie e sanzioni

L'Ufficio controversie e sanzioni cura l'istruttoria e la predisposizione dei provvedimenti sanzionatori emanati dall'Autorità per la violazione delle norme in materia di tutela dell'utenza, svolgendo i relativi procedimenti.

L'Ufficio, inoltre, cura i procedimenti per la definizione delle controversie fra utenti e operatori e, nel corso di questi procedimenti, cura anche l'adozione di provvedimenti d'urgenza da parte della Direzione (per esempio per la riattivazione di un servizio sospeso).



I Comitati Regionali per le Comunicazioni (CO.RE.COM.)

In base alla legge istitutiva dell'Autorità, i Comitati regionali per le comunicazioni (cosiddetti Co.Re.Com.) sono "funzionalmente organi" dell'Autorità, nel senso che possono svolgere, a livello regionale, alcune funzioni delegate dalla stessa.

L'Autorità, nel tempo, d'intesa con la Conferenza per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, ha definito le materie di propria competenza che possono essere delegate ai Co.Re.Com. ed ha anche individuato indirizzi generali sui requisiti dei componenti dei Comitati (compresi i criteri di incompatibilità) e sui loro modi organizzativi e di finanziamento.

Cosa sono i Co.Re.Com.?

I Co.Re.Com., istituiti e disciplinati da leggi regionali, sono a tutti gli effetti organismi regionali (per esempio, per il funzionamento o per l'inquadramento del personale), incardinati nella struttura delle singole Regioni.

I Co.Re.Com. possono però svolgere sul territorio funzioni delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Perché l'Autorità si avvale dei Co.Re.Com.?

In base alla legge istitutiva, l'Autorità si avvale dei Co.Re.Com. per assicurare a livello decentrato sul territorio le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione.

Si tratta quindi di una scelta dettata dalla volontà di aumentare l'efficienza dell'azione amministrativa a livello dei cittadini.

Come è strutturato il rapporto fra l'Autorità e i Co.Re.Com.?

Il rapporto tra l'Autorità e i Co.Re.Com. è un rapporto paritario, basato su un principio di leale collaborazione per il migliore svolgimento delle funzioni delegate.

In particolare, per la disciplina delle deleghe, l'Autorità sottoscrive "Accordi Quadro" con la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative, delle Regioni e delle Province autonome, nei quali sono stabilite le regole generali per l'esercizio delle funzioni delegate e i criteri per finanziarle.

Successivamente, ogni Co.Re.Com. interessato a svolgere le funzioni delegate può sottoscrivere un'apposita Convenzione con l'Autorità (sulla base di una cosiddetta "convenzione-tipo").

Il primo Accordo Quadro fu sottoscritto nel 2003, il secondo è stato sottoscritto nel 2008.

Quali sono le attività che i Co.Re.Com. svolgono per l'Autorità?

Ad oggi le funzioni che l'Autorità ha delegato ai Co.Re.Com. riguardano:

- a) la vigilanza sul settore radiotelevisivo locale per la tutela dei minori;
- b) la vigilanza sulle norme in materia di pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- c) le procedure sul diritto di rettifica nel settore radiotelevisivo locale;
- d) il tentativo obbligatorio di conciliazione in caso di controversie tra utenti e operatori;
- e) la definizione delle controversie tra gli utenti e gli operatori;
- f) la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione;
- g) la vigilanza sugli obblighi di programmazione e sull'attività radiotelevisiva locale.

Le funzioni ai Co.Re.Com. sono delegate per gruppi di materie: nel primo gruppo rientrano le funzioni di cui alle lettere a), b), c) e d), nel secondo gruppo le funzioni indicate nelle lettere e), f) e g).

Le funzioni del secondo gruppo, inoltre, possono essere conferite soltanto se il Co.Re.Com. già svolge le prime funzioni.

Dove è reperibile l'elenco dei Co.Re.Com. che svolgono attività per l'Autorità?

L'elenco dei Co.Re.Com. è reperibile in allegato e le informazioni sulle funzioni delegate sono reperibili sia sui siti istituzionali dei singoli Comitati sia sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

L'utente a quale Co.Re.Com. si deve rivolgere?

In generale, l'utente si può rivolgere al Co.Re.Com. della Regione di residenza.

Qualora il Co.Re.Com. non svolga tutte le funzioni, o non sia stato ancora istituito nella Regione, ci si può rivolgere direttamente all'Autorità.



Il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU)

Presso l'Autorità, ai sensi della Legge istitutiva, n. 249/97, è istituito il Consiglio nazionale degli utenti, come organo ausiliario.

Il CNU

Il Consiglio nazionale degli utenti è un organo che esplica la sua attività nel settore dei media (radio, televisione, cinema, videotelefonia, internet, videogiochi), anche per fornire all'Autorità – in un rapporto di intensa e reciproca collaborazione – un canale privilegiato di conoscenza delle problematiche dell'utenza.

Più complete informazioni sulle attività del CNU possono essere reperite sul sito www.agcom.it/cnu/.

Come è composto il CNU?

Il Consiglio nazionale degli utenti è composto da un massimo di 11 esperti designati dalle associazioni rappresentative delle varie categorie degli utenti.

I componenti sono scelti fra persone particolarmente qualificate in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico, educativo e dei mass media, che si sono distinte nell'affermazione dei diritti e della dignità della persona o delle particolari esigenze di tutela dei minori.

Quali attività svolge il CNU?

Il CNU esprime pareri e formula proposte all'Autorità, al Parlamento, al Governo e a tutti gli organismi pubblici e privati che hanno competenza in materia audiovisiva o

svolgono attività in questo settore.

Il CNU si occupa, in pratica, di tutte le problematiche che riguardano la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, intesi come soggetti attivi del processo comunicativo, promuovendo anche iniziative di dibattito, così da assicurare un confronto continuo con gli operatori del settore.

Il CNU per i minori

Molte delle attività del CNU sono dedicate alle esigenze di tutela dei minori, per promuovere iniziative nei principali ambiti delle comunicazioni elettroniche che gli stessi utilizzano: televisione, internet, video-telefonia, etc..

Tra queste attività particolare rilievo assume l'impulso alla stesura del Codice di autodisciplina su media e minori.



Le Associazioni dei Consumatori

Le Associazioni dei consumatori sono le formazioni sociali che hanno per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti, come previsto dall'art. 3, comma 1, lett. b) del Codice del consumo.

Nell'ordinamento è previsto uno specifico riconoscimento per le Associazioni riconosciute come "rappresentative a livello nazionale", che vengono iscritte in un apposito elenco, i cui rappresentanti compongono il Consiglio nazionale dei consumatori e utenti (CNCU).

Quali sono i requisiti per l'iscrizione nell'elenco delle associazioni rappresentative a livello nazionale?

Per l'iscrizione all'elenco, le Associazioni devono essere in possesso di alcuni requisiti che riguardano, principalmente, oltre allo scopo esclusivo di tutela dei consumatori e degli utenti, senza fine di lucro, i seguenti aspetti:

- l'onorabilità dei rappresentanti legali;
- l'ordinamento a base democratica;
- lo svolgimento di attività per almeno tre anni;
- la consistenza numerica degli iscritti e la dislocazione territoriale;
- gli obblighi sulla tenuta dei libri contabili.

(Codice del consumo, articolo 137).

*Quali sono
le Associazioni di
consumatori
rappresentative
a livello nazionale?*

Le Associazioni rappresentative a livello nazionale, che quindi compongono il CNCU, sono attualmente 18:

Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti Bolzano, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

L'elenco con i recapiti nazionali delle predette Associazioni rappresentative si trova in allegato.

*Quali attività svolgono
le Associazioni
dei consumatori?*

Le attività delle Associazioni di consumatori a tutela dell'utenza sono diversificate a seconda della singola Associazione, che può essere più attiva in alcuni settori piuttosto che in altri.

Generalmente, comunque, le attività si distinguono in attività propositive e promozionali dei diritti dei consumatori/utenti e in attività di consulenza e di assistenza diretta.

Fondamentali sono, inoltre, le sempre più frequenti campagne informative promosse dalle Associazioni che, consentendo una più completa e diffusa "educazione al consumo", contribuiscono a formare un consumatore informato e quindi maggiormente consapevole dei propri diritti e dei rimedi per tutelarli.

Tutte le informazioni relative alla struttura, alle attività e alla organizzazione di ciascuna delle Associazioni possono essere facilmente reperite sul sito web istituzionale del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) www.tuttoconsumatori.it.

*Quali attività svolgono
le Associazioni dei
Consumatori nel settore
specifico
delle comunicazioni
elettroniche?*

Nel settore delle comunicazioni elettroniche le Associazioni, oltre alle eventuali assistenza e consulenza da fornire agli associati, svolgono un importante ruolo di interlocuzione con l'Autorità, grazie alla partecipazione in un apposito Tavolo Permanente di confronto e alla sottoscrizione di uno specifico Protocollo di intesa.

Il Tavolo permanente di confronto tra l'Autorità e le Associazioni dei consumatori

Il Tavolo Permanente di confronto tra l'Autorità e le Associazioni serve a permettere un periodico scambio di informazioni e di esperienze, affinché l'Autorità possa meglio orientare le proprie attività di tutela, dato che le Associazioni possono ben rappresentare le esigenze dei consumatori-utenti, con i quali hanno contatti costanti e diffusi sul territorio.

In questi anni, infatti, sono state numerose le occasioni di incontro nell'ambito del Tavolo permanente, su temi di scottante attualità, per i quali l'Autorità ha emanato più di una specifica regolamentazione (come, ad esempio, per il confronto delle tariffe degli operatori, per la qualità della rete di accesso e del Servizio Universale ovvero per l'attuazione delle disposizioni della legge n. 40/2007).

(Delibera n. 662/06/CONS sulla istituzione del Tavolo Permanente di confronto)

Il Protocollo di Intesa tra l'Autorità e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)

Il Protocollo di intesa sottoscritto nel 2008 è il documento che pone le basi per avviare un'intensa collaborazione tra l'Autorità e le Associazioni che compongono il CNCU, principalmente finalizzata ad informare i consumatori rispetto al vasto settore delle comunicazioni elettroniche e ai suoi servizi.

Per questi motivi, nel Protocollo sono previste una serie di attività congiunte, da realizzare in vista dei seguenti obiettivi:

diffusione di informazioni per i consumatori-utenti sulle attività di tutela svolte dall'Autorità e dalle Associazioni, sulle normative vigenti e sulle relative opportunità;
educazione dei consumatori-utenti sui servizi disponibili nel mercato;
collaborazione per il miglioramento del grado di trasparenza, completezza, adeguatezza delle comunicazioni precontrattuali e contrattuali rivolte ai consumatori nel settore delle comunicazioni elettroniche;
attività di formazione dei quadri delle associazioni al fine di agevolarne l'azione di tutela per i consumatori nel settore.

La redazione di questo testo, per esempio, rientra nell'ambito degli obiettivi previsti nel punto a) e b) del Protocollo.

(Delibera n. 383/08/CONS sull'approvazione del Protocollo di Intesa)

Che ruolo svolgono le Associazioni dei consumatori nell'ambito del contenzioso utenti/operatori?

Nell'ambito del contenzioso utenti/operatori, le Associazioni svolgono un ruolo importante di assistenza agli utenti che ne facciano richiesta, sia nelle procedure davanti all'Autorità e ai Co.Re.Com, sia grazie alle procedure di conciliazione paritetica svolte direttamente tra le Associazioni e le Aziende.



Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)

Il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti presso il Ministero dello Sviluppo Economico è l'organo rappresentativo delle Associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale.

Come è composto il CNCU?

Il CNCU è composto dai rappresentanti delle Associazioni dei consumatori e degli utenti ritenute maggiormente rappresentative a livello nazionale e da un rappresentante designato dalla Conferenza unificata Stato – città ed autonomie locali e Stato – regioni.

Il Consiglio, che dura in carica tre anni, è presieduto dal Ministro dello sviluppo economico o da un suo delegato.

Che compiti svolge il CNCU?

Il CNCU svolge compiti di varia natura, principalmente consultivi e promozionali dei diritti dei consumatori e degli utenti, tutti comunque finalizzati a contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato.

Il Consiglio può per esempio esprimere pareri sugli atti normativi che riguardano i consumatori e utenti e può formulare proposte o programmi al riguardo.

Uguualmente, il CNCU può promuovere studi e ricerche nelle materie di sua competenza e favorire le iniziative volte a promuovere forme di risoluzione alternativa delle controversie e il coordinamento tra le politiche nazionali e regionali in materia di tutela dei consumatori.

I SERVIZI DEL MERCATO DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Il mercato delle comunicazioni elettroniche è in continua evoluzione tecnologica e presenta numerosi servizi, anche molto diversi fra loro.

Per scegliere in maniera consapevole quali utilizzare è quindi utile conoscerne le varie tipologie, perlomeno negli aspetti principali, per scegliere il servizio più adatto alle proprie esigenze di comunicazione.

Il mercato delle comunicazioni elettroniche

Il mercato delle comunicazioni elettroniche è quello che comprende servizi che utilizzano qualsiasi tipo di rete o infrastruttura (come antenne, cavi, centrali) che possa servire a trasmettere o trasportare segnali.

Nel settore rientrano quindi tanto la vecchia rete telefonica in rame che le onde radio o le nuove tecnologie digitali e satellitari.

Quali sono i servizi di comunicazione elettronica?

I servizi di comunicazione elettronica sono tutti quelli grazie ai quali si possono trasmettere segnali sulle reti di comunicazione elettronica.

Sono quindi servizi di comunicazione elettronica i servizi di telefonia fissa o mobile, i servizi Internet o quelli per la trasmissione di dati, come ad esempio fax, SMS o MMS.

Anche la radio e la televisione a pagamento sono considerate servizi di comunicazione elettronica perché utilizzano le reti e le infrastrutture del settore.

Sotto questo profilo, quindi, la tutela degli utenti è identica agli altri servizi.

Sotto il profilo dei programmi trasmessi, però, ci sono regole diverse, di natura più editoriale che tecnica.

(CCE, art. 1, comma 1, lettera gg)

Cosa sono i servizi di telefonia?

I servizi di telefonia sono quelli grazie ai quali è possibile scambiare messaggi vocali, cioè *parlare*, a distanza.

I servizi di telefonia si dividono in servizi fissi e servizi mobili.

Internet

Internet è una "ragnatela" mondiale che, attraverso reti di comunicazione elettronica, connette computer e banche

dati ovunque, consentendo di comunicare facilmente e a costi bassi.

I servizi Internet sono quei servizi che permettono all'utente di connettersi alla rete e scambiare qualsiasi tipo di informazione (messaggi, file di testo, video, foto, etc. etc.).

Questo scambio può avvenire tra computer fissi, computer portatili o dispositivi mobili, come ad esempio gli smartphone, sfruttando i collegamenti alle diverse reti di comunicazione elettronica.

Cosa sono i servizi di trasmissione dati?

I cosiddetti servizi di trasmissione dati sono i servizi che trasmettono segnali digitali diversi dalla voce.

Nel mondo delle comunicazioni elettroniche, infatti, le informazioni scambiate si dividono principalmente in due rami: i servizi di fonia e i servizi dati.

Tutto ciò che riguarda il *parlare* (dunque lo scambio di messaggi vocali) rientra nei servizi di fonia, mentre tutto ciò che NON è fonia viene definito come servizio *dati*.

Sono servizi dati, ad esempio, i fax, gli SMS e gli MMS, tramite i quali si scambiano, rispettivamente, informazioni scritte o contenuti audiovisivi.

Il servizio televisivo

Il servizio televisivo è un servizio di trasmissione congiunta di contenuti visivi e sonori. Il servizio televisivo, dunque, consente all'utente di *vedere* e *sentire* i programmi trasmessi.

La trasmissione di contenuti sugli apparecchi televisivi può avvenire sia tramite trasmettitori radio che si trovano sulla superficie terrestre sia tramite piattaforme satellitari.

Con i più recenti sviluppi tecnologici, i contenuti televisivi possono anche essere visti sul computer via Internet oppure sui cellulari abilitati a riceverli.

Il servizio radiofonico

La radio è un servizio di trasmissione in tecnica analogica o digitale di soli contenuti sonori, che avviene di norma tramite radiotrasmettitori terrestri che nel caso della modulazione di frequenza FM operano nella banda 88-108 MHz.

Il servizio radiofonico, dunque, consente agli utenti di *ascoltare* i programmi trasmessi.

Un acquisto via Internet è un servizio di comunicazione elettronica?

L'utilizzo della rete per acquistare un bene o un servizio non cambia la natura del contratto concluso con chi fornisce quel bene o servizio, che resta un contratto diverso (per esempio di compravendita).

In questi casi la trasmissione dei segnali sulla rete è solo il mezzo per concludere il contratto, non ne è l'oggetto, come invece avviene nei servizi di comunicazione elettronica.

(CCE, art. 1, comma 1, lettera gg)

IL SERVIZIO UNIVERSALE

La liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni ha aperto il mercato alla concorrenza e ha portato molti vantaggi agli utenti in termini di riduzione dei prezzi dell'offerta e di aumento della qualità dei servizi.

Si è però posto il problema di continuare ad assicurare che tutti gli utenti abbiano comunque la possibilità di accedere alla rete telefonica e usufruire di una serie di servizi ritenuti essenziali con almeno un operatore, a prescindere dalla loro posizione geografica e dal fatto che siano più o meno "redditizi" per gli operatori dal punto di vista commerciale.

La possibilità di comunicare, infatti, è collegata ad un diritto fondamentale della persona e la sua disponibilità non può essere lasciata esclusivamente alle logiche concorrenziali del mercato.

Il Servizio Universale è l'insieme delle regole poste a tutela di questa specifica esigenza.

Il Servizio Universale

Il cosiddetto Servizio Universale è un insieme minimo di servizi forniti ad un livello qualitativo specifico e ad un prezzo "accessibile", che deve essere garantito a tutti gli utenti che lo richiedano, a prescindere dalla loro posizione geografica sul territorio nazionale.

Il Servizio Universale è, quindi, un elemento di salvaguardia per l'utenza rispetto alle regole della libera concorrenza,

perché impone obblighi di fornitura agli operatori, i quali, normalmente, vengono invece lasciati liberi nelle loro scelte commerciali.

(CCE, art. 1, comma 1, lettera II)

*A cosa serve
il Servizio Universale?*

Il Servizio Universale si pone l'obiettivo di evitare l'esclusione sociale di alcuni utenti rispetto alla possibilità di comunicare, come applicazione di un fondamentale diritto della persona.

Con la libera concorrenza, infatti, il rischio è che gli utenti commercialmente meno "redditizi" (per esempio, perché residenti in zone poco popolate o in montagna, dove è più costoso installare reti di comunicazione) restino senza i servizi minimi necessari per comunicare oppure li possano utilizzare soltanto a prezzi eccessivamente elevati.

*Quale è l'operatore che
fornisce il Servizio
Universale?*

Telecom Italia S.p.A. è la Società ad oggi incaricata di fornire il Servizio Universale.

(CCE, art. 58, comma 3)

*Chi paga gli investimenti
necessari e i costi che
garantiscono la fornitura
del Servizio Universale?*

Il costo netto del Servizio Universale (vale a dire il costo che risulta dalla differenza tra i costi affrontati e i benefici ricavati dalla fornitura, come per esempio i canoni, l'ampliamento della base-clienti, la pubblicità del logo, ecc..) è ripartito tra gli operatori tramite un fondo istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

(CCE, art. 58, comma 3)



I servizi compresi nel Servizio Universale

*Quali sono i servizi
compresi
nel Servizio Universale?*

Attualmente è previsto che nel Servizio Universale rientri la connessione alla rete telefonica fissa e i seguenti servizi:

1. il servizio di telefonia vocale fissa, per chiamate locali, nazionali e internazionali;
 2. il servizio fax;
 3. un efficace accesso a Internet sulla rete fissa.
-

A questi servizi di base si aggiungono alcuni servizi collegati:

4. la fornitura degli elenchi telefonici della rete urbana di appartenenza, cartacei o elettronici, aggiornati almeno una volta all'anno;
5. la possibilità di avere un servizio di informazione sugli elenchi di tutti gli abbonati, che altro non è che il tradizionale servizio telefonico al quale si chiede il numero di un utente quando non lo si conosce (questo servizio, anche se previsto nelle Direttive europee, in Italia non è fornito nell'ambito del Servizio Universale, perché è già garantito a condizioni concorrenziali nel libero mercato).

Nel servizio Universale sono infine compresi altri servizi, di dimensione più "pubblica":

6. le postazioni telefoniche pubbliche (cabine telefoniche), anche accessibili agli utenti disabili, su tutto il territorio nazionale e vicino ad alcuni luoghi più sensibili, come, ad esempio, gli ospedali, le caserme, le stazioni e le scuole;
7. le chiamate gratuite ai numeri di emergenza.

E' inoltre previsto che per gli utenti disabili e a basso reddito possano ipotizzarsi soluzioni specifiche per garantire la parità di accesso e di fruizione dei servizi sopra indicati rispetto agli altri utenti (per esempio prevedendo agevolazioni particolari).

(CCE, articoli 54, 55, 56 e 57 e 59)

Cosa significa che nel Servizio Universale deve essere fornito un efficace accesso ad Internet?

In base al quadro normativo dell'Unione Europea per il Servizio Universale del 2002, un accesso a Internet "efficace" era quello su banda stretta, con connessione in *dial-up*, cioè tramite la stessa linea utilizzata per il servizio telefonico.

Questo tipo di collegamento permette, utilizzando un modem analogico, di raggiungere la velocità di trasmissione di 56 kbit/s.

L'accesso a Internet su banda larga potrà rientrare nel Servizio Universale?

Su questo punto c'è una forte attenzione, sia a livello europeo che nazionale.

A livello europeo, in particolare, si sta valutando se

ampliare i contenuti del Servizio Universale per includere l'obbligo di fornitura dei servizi su banda larga.

Al riguardo la Commissione europea sta considerando diverse opzioni, tra cui l'attuazione, nelle zone cosiddette a perdita di mercato (cioè quelle in cui nessun operatore avrebbe interesse ad investire risorse) e laddove vi è un serio rischio di esclusione sociale, di un sistema di finanziamento statale da aggiungere eventualmente ad un contributo proveniente dagli operatori del settore delle TLC in misura proporzionale alle forze finanziarie delle singole imprese.

Una maggiore diffusione a prezzi accessibili e con una qualità minima garantita della banda larga, infatti, non soltanto eviterebbe l'esclusione sociale, ma permetterebbe anche un facile accesso ai molteplici servizi disponibili su Internet, per esempio a quelli forniti dalla P.A..

L'obiettivo della Commissione europea, dunque, sarebbe quello di assicurare entro la fine del 2013 l'accesso ai servizi a banda larga a tutti i cittadini, ed entro la fine del 2020 l'accesso ai servizi a banda ultralarga (30Mbps) a tutti nonché ad almeno la metà di cittadini residenti nell'Unione europea la garanzia di un accesso ad internet da rete fissa pari a 100 Mbps.

L'Autorità cosa può fare per includere l'accesso a Internet su banda larga nel Servizio Universale?

L'Autorità può intervenire per promuovere la fornitura della banda larga nel Servizio Universale entro determinati limiti.

In ambito nazionale, infatti, il perimetro del Servizio Universale deve essere compreso in quello delineato a livello europeo.

L'Autorità, però, può intervenire nelle consultazioni per suggerire, sulla base dell'esperienza italiana, una revisione degli obblighi compresi nel Servizio Universale.

E' quanto per esempio l'Autorità ha fatto nel maggio 2010, inviando alla Commissione europea la propria posizione in materia. L'Autorità, in particolare, da un lato ha proposto di escludere dal Servizio Universale alcuni servizi che sono già forniti ampiamente sul mercato e, dall'altro, ha proposto di includere la fornitura di banda larga per tutti sul territorio nazionale.



Prezzi e agevolazioni nel Servizio Universale

Cosa significa che i servizi compresi nel Servizio Universale devono essere forniti ad un "prezzo accessibile"?

L'accessibilità del prezzo dei servizi rientranti nel Servizio Universale è da intendersi sotto vari profili.

Il prezzo è infatti definito a livello nazionale sulla base di tariffe comuni o di limiti tariffari.

Fornire il servizio ad un prezzo accessibile significa, inoltre, applicare formule tariffarie speciali o agevolazioni particolari agli utenti a basso reddito o con problemi di disabilità, affinché sia garantito a questi utenti una facilità di accesso paragonabile a quella degli altri utenti.

(CCE, articoli 59 e 60)

*Quali agevolazioni hanno gli utenti disabili nell'ambito del Servizio Universale?
Come vi si accede?*

Nell'ambito del Servizio Universale è prevista l'esenzione dal pagamento del canone per la linea telefonica fissa di categoria residenziale per gli abbonati sordi (ovvero per gli abbonati nel cui nucleo familiare sia presente un sordo).

Per accedere all'agevolazione si deve inviare la richiesta all'operatore che fornisce il Servizio Universale, cioè Telecom Italia, tramite un modulo predisposto dalla Società, al quale va allegata la documentazione che attesta la sordità, rilasciata dalla competente struttura medica.

Nel caso in cui la richiesta sia fatta dall'abbonato nel cui nucleo familiare vi è il soggetto sordo, va allegata anche la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.

(Delibera n. 514/07/CONS, art. 2)

*Quali agevolazioni hanno gli utenti a basso reddito nell'ambito del Servizio Universale?
Come vi si accede?*

Nell'ambito del Servizio Universale è prevista una riduzione pari al 50% del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico per gli utenti che presentano entrambe le seguenti condizioni:

1. appartenenza ad un nucleo familiare in cui 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. presentazione di un ISEE inferiore o pari a €6.713,93 annui.

Per ottenere l'agevolazione si deve inviare la richiesta all'operatore che fornisce il Servizio Universale, cioè Telecom Italia, allegando le certificazioni relative alla situazione economica e all'appartenenza ad una delle quattro categorie indicate.

(Delibera n. 314/00/CONS, art. 1)

Il modello ISEE

L'ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) è uno strumento che esprime sinteticamente la situazione economica familiare.

L'ISEE si calcola a partire dal reddito, tenendo conto:
del numero dei componenti del nucleo familiare;
del patrimonio mobiliare e immobiliare;
di eventuali detrazioni per la casa in cui si vive.

Per calcolare l'ISEE, al fine di accedere alle riduzioni ci si può rivolgere:
alla sede territoriale dell'INPS;
ad un Centro di Assistenza Fiscale (CAF);
al Comune di residenza.



Le Postazioni Telefoniche Pubbliche

La Telefonia Pubblica è il servizio compreso nel Servizio Universale fornito attraverso le postazioni telefoniche pubbliche (le cabine telefoniche) distribuite sul territorio nazionale secondo specifici criteri che l'Autorità ha recentemente revisionato per garantirne un più efficiente utilizzo.

L'Autorità ha infatti preso atto della significativa diminuzione nell'uso delle cabine telefoniche e dell'effetto "di sostituzione" che negli anni si è registrato grazie alla telefonia mobile e quindi, coerentemente con i piani di dismissione previsti in altri Paesi Europei, ha autorizzato Telecom Italia a ridurre gradualmente il numero delle postazioni sul territorio.

L'Autorità ha comunque voluto assicurare la massima trasparenza e partecipazione degli utenti interessati e degli Enti locali alla procedura di rimozione di ogni singola postazione ed ha quindi previsto la possibilità di opporsi per validi motivi e anche quella di segnalare la necessità della rimozione di alcune postazioni in disuso.

Chi stabilisce quante cabine telefoniche devono esserci sul territorio nazionale e dove?

L'Autorità ha il potere di stabilire quante cabine telefoniche devono esserci sul territorio nazionale ed infatti nel 2001 ha emanato, per la prima volta in Italia, un regolamento sui criteri di distribuzione (Delibera n. 290/01/CONS), che è poi stato recentemente modificato dalla Delibera n. 31/10/CONS in conseguenza delle mutate abitudini d'uso degli utenti e delle diverse esigenze del mercato.

La scelta dei nuovi criteri distributivi deriva dalle nuove abitudini degli utenti, che oramai utilizzano sempre più frequentemente le reti mobili in sostituzione delle tradizionali postazioni pubbliche.

E' stato quindi necessario prevedere la riduzione del numero di cabine sul territorio, in modo da razionalizzare i costi di gestione e manutenzione di impianti diventati inutili così da reinvestire le somme risparmiate per implementare la manutenzione e la qualità delle cabine effettivamente ancora utili.

Quale è la posizione dell'Italia in Europa rispetto al tema della distribuzione sul territorio nazionale delle cabine telefoniche ?

La scelta italiana di ridurre il numero delle cabine telefoniche è in linea con gli altri Paesi europei.

In tutti i Paesi, infatti, si sta verificando il medesimo effetto di sostituzione della telefonia mobile rispetto all'utilizzo delle cabine telefoniche pubbliche e quasi ovunque è stato ridotto il numero di cabine garantite.

In pratica, in base ai dati 2008, può affermarsi che nel resto d'Europa la media di cabine funzionanti per numero di abitanti è di circa una cabina ogni 1100 abitanti, mentre in Italia la distribuzione era, prima della revisione operata dall'Autorità, di una cabina ogni 450 abitanti circa, con la conseguenza che il nostro Paese si configurava al primo posto in Europa per numero di cabine per abitante.

Come si può sapere se una cabina telefonica

Almeno 60 giorni prima della dismissione di una determinata cabina, Telecom Italia deve affiggere sulla stessa un cartello adesivo in cui vengono riportate una

sarà rimossa?

serie di informazioni utili per l'utenza che volesse opporsi alla rimozione, tra cui:

la data di affissione del cartello (perché da quella data decorrono i termini per opporsi alla rimozione);
 la dicitura "QUESTA CABINA SARA' RIMOSSA IL ..." con specificazione della data di rimozione;
 l'indirizzo mail cabinatelefonica@agcom.it della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità, al quale bisogna eventualmente inviare l'opposizione, con una sintetica informazione sulla procedura di opposizione;
 l'indirizzo del sito Internet dove è possibile utilizzare un software che dà la mappatura aggiornata delle cabine sull'intero territorio nazionale, distinguendole cromaticamente tra attive, rimosse e in fase di rimozione (<http://www.telecomitalia.it/telefono/telefono-pubblico/>);
 il numero gratuito per ottenere le informazioni di cui al punto precedente (Numero Verde 800 134134).

(Delibera n. 31/10/CONS, art. 2)

Come ci si oppone alla rimozione di una cabina telefonica?

La procedura di opposizione disciplinata dall'Autorità è semplice ed è attivabile da tutti gli utenti, singoli o associati, e dagli Enti locali interessati.

L'opposizione va trasmessa all'Autorità tramite l'indirizzo mail cabinatelefonica@agcom.it entro il termine perentorio di 30 giorni, che decorre per gli utenti dall'affissione del cartello sulla cabina interessata e per i Comuni da quando ricevono un'apposita comunicazione sulla rimozione, che Telecom Italia è obbligata ad inviare.

L'opposizione, per essere ammissibile, deve contenere:

- i dati e i recapiti dell'opponente;
- l'indicazione della cabina oggetto di opposizione;
- una sintetica esposizione dei motivi di opposizione.

Quando è presentata un'opposizione, Telecom Italia deve sospendere la procedura di rimozione fino alla decisione, che compete all'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, e che poi è comunicata all'opponente e a Telecom Italia.

(Delibera n. 31/10/CONS, art. 3)

In base a quali criteri si decide se sospendere o autorizzare la rimozione oggetto di opposizione?

La Direzione decide sulle opposizioni in base ai criteri elencati nelle norme, che riguardano:
dati specifici di utilizzo della singola postazione;
richiesta di permanenza della cabina da parte di un significativo numero di residenti nell'amministrazione locale;
la richiesta motivata da parte del Sindaco o del Presidente del Municipio;
ricorrenti casi di vandalismo;
intralcio al traffico stradale;
decoro urbanistico;
ottimizzazione delle risorse, assumendo come principale parametro di riferimento la presenza di altre postazioni in un raggio di 400 metri da quella interessata dalla procedura di opposizione.

Nel caso di accoglimento della opposizione, Telecom Italia non può riproporre la rimozione della cabina oggetto dell'opposizione prima dello scadere di un anno.

(Delibera n. 31/10/CONS, art. 3)

Come si può segnalare un guasto o una cabina da rimuovere?

I guasti possono essere segnalati direttamente al gestore (che comunque ha l'obbligo di monitorare periodicamente le funzionalità delle postazioni esistenti).
Ricevuta la segnalazione, la cabina deve essere riparata al più tardi in 15 giorni.

(Delibera n. 31/10/CONS, art. 6)

Per segnalare le cabine telefoniche in stato di abbandono, disuso o non interamente rimosse, invece, ci si può rivolgere all'Autorità all'indirizzo mail cabinatelefonica@agcom.IT fornendo ogni riferimento necessario ed eventualmente anche documentazione fotografica.

(Delibera n. 31/10/CONS, art. 2, comma 5)

Si può chiedere di installare una nuova cabina?

Gli utenti interessati, singoli o associati, o gli enti interessati possono presentare una richiesta motivata all'Autorità per l'installazione di nuove cabine in determinati luoghi (ospedali, carceri o caserme).

In questi casi, l'Autorità, sentita Telecom Italia S.p.A., decide entro 60 giorni.

(Delibera n. 31/10/CONS, art. 4, comma 3 e Delibera n. 290/01/CONS art. 2, comma 2)



La qualità del Servizio Universale

C'è un controllo sulla qualità dei servizi che sono forniti nel Servizio Universale?

Il Servizio Universale deve essere fornito rispettando determinati livelli di qualità, al fine di garantire agli utenti un adeguato utilizzo di tutti i servizi in esso compresi.

L'Autorità quindi stabilisce i livelli di qualità per il Servizio Universale e ne monitora il rispetto da parte dell'operatore incaricato della fornitura.

Come vengono definiti gli standard di qualità per il Servizio Universale?

L'Autorità valuta annualmente, tenendo conto anche dei risultati pregressi, la proposta di Telecom Italia S.p.A. sugli impegni di qualità per l'anno successivo e fissa, sentito il parere delle Associazioni dei Consumatori, i cosiddetti "valori obiettivo", che sono gli standard generali degli indicatori di qualità del Servizio Universale per la telefonia vocale fissa, che l'impresa si deve impegnare a raggiungere.

I valori obiettivo vengono fissati per i seguenti indicatori di qualità del servizio:

1. tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale
 2. tasso di malfunzionamento per linea di accesso
 3. tempo di riparazione dei malfunzionamenti
 4. tempo di risposta dei servizi tramite operatore
 5. percentuale di telefoni pubblici a pagamento in servizio
 6. accuratezza della fatturazione
-

Gli standard di qualità per la telefonia fissa applicati dagli altri operatori sono gli stessi del Servizio Universale?

Gli standard di qualità della telefonia fissa comprendono oltre a quelli del Servizio Universale, di seguito trattati nel dettaglio, altri indicatori di qualità che tutti gli operatori sono tenuti a misurare e a comunicare agli abbonati, che saranno esaminati nella sezione dedicata alla telefonia fissa.

Cosa si intende per "Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale"?

Il "Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale" è il tempo impiegato dall'operatore per rendere disponibile, all'utente che lo richiede, il servizio di fonia. L'operatore fornisce 3 valori:

Percentile 95%;
 Percentile 99%;
 Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente.

Per comprendere il concetto di percentile, riportiamo su una scala da 1 a 100 i tempi relativi agli allacciamenti, al primo inseriamo l'allacciamento effettuato più velocemente, all'ultimo il più lento.

Il percentile 95 (o 99) corrisponde al tempo di allacciamento collocato nella scala al posto 95 (o 99). Il valore rappresenta quindi il tempo massimo in cui sono stati effettuati il 95 (o 99) % degli allacciamenti; mentre il rimanente 5% delle forniture è eseguito più lentamente, con un tempo superiore al "percentile 95%".

I due percentili sono misurati in giorni e rilevati con cadenza semestrale.

(Allegato 1 della Delibera n. 254/04/CSP)

Cosa si intende per "Tasso di malfunzionamento per linea di accesso" ?

Il "Tasso di malfunzionamento" per linea di accesso rappresenta la percentuale di malfunzionamenti effettivi, segnalati dagli utenti e relativi a guasti sulla rete dell'operatore, rispetto al numero di linee attive.

I risultati di misura sono rilevati con cadenza semestrale.

(Allegato 2 della Delibera n. 254/04/CSP)

Cosa si intende per "Tempo di riparazione dei malfunzionamenti" ?

Il "Tempo di riparazione dei malfunzionamenti" rappresenta il tempo, misurato in ore, impiegato dall'operatore per riparare un guasto relativo a problemi sulla sua rete, dal momento della segnalazione dell'utente.

Anche per tale indicatore, così come per il tempo di fornitura dell'allacciamento, l'operatore fornisce 3 valori:

-Percentile 80%
 -Percentile 99%
 -Percentuale degli ordini validi completati entro il tempo

massimo contrattualmente previsto.

I risultati di misura sono rilevati con cadenza semestrale.

(Allegato 3 della Delibera n. 254/04/CSP)

Cosa si intende per "Tempo di risposta dei servizi tramite operatore" ?

Il "Tempo di risposta ai servizi tramite operatore" riguarda il servizio che risponde alla numerazione 170 di Telecom Italia S.p.A. (che consente di chiamare tutti i Paesi del mondo avvalendosi dell'assistenza in linea di un interprete professionale) e rappresenta il tempo impiegato dall'operatore per rispondere alla richiesta dell'utente.

L'indicatore è rilevato con cadenza annuale.

Il servizio è però attualmente poco utilizzato; l'Autorità, pertanto, nell'ultima consultazione pubblica della Commissione europea sulla revisione degli obblighi di Servizio Universale, ha proposto di escluderlo dal relativo ambito, accogliendo la richiesta delle Associazioni dei Consumatori e di Telecom Italia S.p.A..

(Allegato 6 della Delibera n. 254/04/CSP)

Cosa si intende per "Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio" ?

Per "Percentuale di telefoni pubblici funzionanti" si intende il numero di postazioni pubbliche attive rispetto al totale.

L'indicatore è rilevato con cadenza annuale.

In merito ai criteri di distribuzione delle postazioni telefoniche pubbliche sul territorio nazionale, oltre ad alcune domande specifiche presenti in questo capitolo, si può consultare la Delibera n. 31/10/CONS.

(Allegato 9 della Delibera n. 254/04/CSP)

Cosa si intende per "Fatture contestate" e "Accuratezza della fatturazione"?

Per "Fatture contestate" si intende la percentuale di fatture per cui gli utenti hanno reclamato rispetto al totale di fatture emesse nell'anno di riferimento.

In questo indicatore rientrano tutte le segnalazioni per fatture contestate, quindi anche quelle in realtà infondate, non imputabili ad effettivi errori dell'operatore.

L'"Accuratezza della fatturazione" è invece il rapporto tra il numero delle fatture contestate realmente affette da

errori, per cui l'operatore ha provveduto ad un riaccredito all'utente, e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Entrambi gli indicatori sono rilevati con cadenza annuale.

(Allegati 10 e 11 della Delibera n. 254/04/CSP)

Cosa si intende per Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti?

Il tempo di risposta alle chiamate di assistenza clienti è riassunto in tre indicatori:

- 1) Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore", che consiste nel tempo trascorso tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui si può selezionare l'opzione che consente di parlare con un operatore umano.
- 2) Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti, che è il tempo trascorso tra la selezione dell'opzione che consente di parlare con l'operatore umano e l'istante in cui quest'ultimo risponde per fornire il servizio richiesto.
- 3) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi .

I tre indicatori sono misurati semestralmente.

Esiste inoltre un provvedimento specifico sulla qualità dei Call Center che sarà esaminato nel successivo VI capitolo.

(Allegato A della Delibera n. 142/07/CSP)

Cosa accade se i livelli di qualità del Servizio Universale non sono rispettati?

Nel caso di mancato rispetto degli obblighi di qualità del Servizio Universale, oltre agli indennizzi previsti per gli utenti, l'Autorità valuta la possibilità di sanzionare Telecom Italia S.p.A. sui singoli indicatori non rispettati, alla luce dell'entità dello sfioramento e al perdurare dello stesso negli anni.

LA REGOLAMENTAZIONE

Il mercato delle comunicazioni elettroniche è regolamentato da norme principalmente finalizzate a disciplinare il comportamento degli operatori nell'offerta dei servizi.

Il mancato rispetto delle norme comporta l'erogazione di una sanzione, proporzionata alla violazione commessa.

Chi emana le norme del mercato delle comunicazioni elettroniche?

La maggior parte delle norme del settore proviene dall'Unione Europea, che con Direttive, Regolamenti e Raccomandazioni armonizza le regole fra i vari Stati membri, che devono recepirle o applicarle direttamente, se possibile.

A livello nazionale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, come Autorità nazionale di regolazione (ANR), emana a sua volta le norme del settore in base alle competenze che le sono attribuite dalla UE o dal Legislatore.

L'Autorità, in pratica, nel quadro dei principi stabiliti dalla UE, emana gran parte delle norme del settore, sia sotto il profilo tecnico che di tutela degli utenti.

Quali sono le norme di riferimento del mercato delle comunicazioni elettroniche?

A livello europeo, la disciplina del settore delle comunicazioni elettroniche è principalmente contenuta in un "pacchetto" di Direttive, risalente al 2002, che è stato aggiornato a dicembre 2009.

A livello nazionale, le norme fondamentali sono contenute nel decreto legislativo 259/2003, cosiddetto Codice delle comunicazioni elettroniche.

Molte altre norme, poi, sono contenute nei regolamenti approvati con delibera dall'Autorità.

Il Codice delle comunicazioni elettroniche

Il Codice delle comunicazioni elettroniche è il decreto legislativo con cui l'Italia ha recepito le Direttive europee del 2002 sulle comunicazioni elettroniche e che quindi contiene la disciplina primaria del settore.

Nel Codice si trovano infatti i principi generali da

applicare nel settore e le regole per accompagnare il processo di liberalizzazione delle telecomunicazioni, iniziato nel 1998.

Nel Codice sono inoltre disciplinati alcuni poteri dell'Autorità e del Ministero delle comunicazioni (oggi Dipartimento comunicazioni presso il Ministero dello sviluppo economico) e sono previste le sanzioni applicabili in caso di violazione delle norme di settore.

Il Codice stabilisce i diritti degli utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche?

Una parte del Codice è dedicata ai diritti degli utenti finali nei rapporti con gli operatori di comunicazione elettronica.

Rilevante, sotto il profilo della tutela degli utenti, è anche la parte del Codice dedicata al cosiddetto Servizio Universale.

A quali utenti si applica il Codice delle comunicazioni elettroniche?

Il Codice si applica agli utenti finali, cioè a chiunque utilizza un servizio di comunicazione elettronica senza la finalità di rivenderlo ad altri.

Il Codice si applica sia agli utenti consumatori, che sono persone fisiche, sia agli utenti professionali e business, come, ad esempio, i professionisti, le aziende, le associazioni.

CCE, art. 1, lettere a), pp), qq)

Che differenza c'è con il Codice del consumo?

Il Codice delle comunicazioni elettroniche riguarda solo questo settore e si applica a qualsiasi tipologia di utente.

Il Codice del consumo, invece, riguarda tutti i settori della vita socio-economica e si applica soltanto ai consumatori, cioè alle persone fisiche che agiscono per scopi privati, vale a dire estranei alla loro attività lavorativa e professionale.

Il "Codice delle comunicazioni elettroniche" sostituisce per gli utenti/consumatori il "Codice del consumo" ?

Le norme del Codice del consumo rimangono comunque applicabili, nei casi in cui è possibile richiamarle.

Tuttavia, le norme del Codice delle comunicazioni elettroniche sono considerate speciali per questo settore, quindi, se necessario, prevalgono sulle altre norme.

Il "Codice Civile", il "Codice Penale" e le altre norme generali si applicano agli utenti dei servizi di comunicazione elettronica?

In generale tutte le norme del nostro ordinamento possono trovare applicazione nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Valgono sempre, per esempio, le regole sull'inadempimento contrattuale o quelle che prevedono i cosiddetti reati informatici.

In ogni caso, gran parte della casistica delle comunicazioni elettroniche è già compiutamente disciplinata nelle norme di settore, con la conseguenza che spesso il richiamo ad altre non è neanche necessario.

2 | LA TRASPARENZA DELL'OFFERTA

LA TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE AGLI UTENTI

Nel mercato delle comunicazioni elettroniche, nonostante le diversità fra le varie tipologie di servizi disponibili per gli utenti, alcuni aspetti del rapporto che si crea fra l'operatore e l'utente sono comuni a tutti i servizi.

In particolare sono sostanzialmente uguali le regole sulle informazioni e sulla presentazione delle condizioni economiche di offerta (cioè sui costi dei servizi) e anche per molte questioni contrattuali valgono le stesse norme, a prescindere dalla tipologia dell'operatore e dal servizio offerto, perché la trasparenza dell'informazione resa all'utente è fondamentale per garantire la tutela dei consumatori.

Perché la trasparenza delle informazioni rivolte agli utenti è fondamentale nelle comunicazioni elettroniche?

Nel settore delle comunicazioni elettroniche la trasparenza delle informazioni è fondamentale per vari motivi.

In primo luogo, gli operatori e gli utenti si trovano in posizione molto diversa tra loro: i primi, infatti, hanno a disposizione un'organizzazione strutturata, normalmente vasta e diversificata, che adotta regole di utilizzo dei servizi spesso non chiare per gli utenti.

In più, i servizi di comunicazione elettronica sono tanti e in continua evoluzione tecnologica, con la conseguenza che l'utente, anche se professionale, potrebbe non conoscerli approfonditamente.

Chi emana le norme sulla trasparenza delle informazioni nel mercato delle comunicazioni elettroniche?

Le norme sulle informazioni nel settore delle comunicazioni elettroniche sono previste già a livello dell'Unione europea.

Si può fare poi senz'altro riferimento anche alle norme di diritto comune (cioè al Codice civile) o, quando si tratta di utenti consumatori, anche al Codice del consumo.

Gran parte delle norme in materia, però, è contenuta nel Codice delle comunicazioni elettroniche e nelle delibere dell'Autorità, che disciplinano in maniera dettagliata i contenuti delle informazioni da rendere agli utenti.

(CCCE, articoli 70 e 71 sui contenuti contrattuali e la

trasparenza delle informazioni)
(Delibera n. 417/01/CONS sulle modalità di comunicazione delle offerte al pubblico)
(Delibera n. 179/03/CSP sui contenuti delle carte dei servizi)
(Delibera n. 96/07/CONS sulla trasparenza tariffaria)
(Delibera n. 126/07/CONS sulla confrontabilità delle offerte)
(Delibera n. 418/07/CONS sul controllo della spesa e la trasparenza della bolletta)
(Delibera n. 244/08/CSP sulle specifiche informazioni per la qualità Internet)
(Delibera n. 79/09/CSP sulle modalità di assistenza ai clienti)
(Delibera n. 326/10/CONS sulle informazioni per certe tipologie di offerte)

In quale momento del rapporto utente/operatore devono essere fornite all'utente le informazioni nel mercato delle comunicazioni elettroniche?

In base alle norme di settore, le informazioni necessarie per esercitare una scelta consapevole devono essere fornite all'utente in ogni momento in cui c'è un'esigenza informativa da parte dell'utente.

In pratica, le informazioni devono essere rese disponibili al pubblico anche a prescindere dalla conclusione di un contratto, perché la trasparenza è importante sin dalla scelta dell'operatore o del servizio e per individuare l'offerta più adatta alle proprie esigenze.

Allo stesso modo, le informazioni sono fondamentali nel corso del rapporto, soprattutto nel caso in cui vi siano problemi da risolvere, oppure quando si decide di non usare più un servizio o di cambiare operatore.

Una corretta e completa informazione sui servizi, sulla loro disponibilità e su ogni aspetto rilevante del contratto, quindi, è lo strumento fondamentale per scelte consapevoli per ogni esigenza di comunicazione.

Come devono essere fornite le informazioni?

A prescindere dalle regole specifiche relative ad alcuni aspetti del servizio (come i costi, per esempio) in generale le informazioni sul servizio devono rispettare alcuni principi:

Devono essere complete, cioè devono indicare eventuali limitazioni tecniche, temporali, territoriali o

di altra natura per la disponibilità del servizio;

se non possono essere fornite completamente a causa del mezzo utilizzato, devono rinviare ad una descrizione completa facilmente reperibile in forma scritta, per esempio presso un punto vendita o sul web, oppure devono rinviare ad un numero di assistenza che le fornisce gratuitamente;

devono evidenziare ogni componente del costo del servizio (per esempio canoni e contributi) e la forma di tariffazione, indicando sempre prezzi Iva inclusa quando l'informazione è rivolta, anche non esclusivamente, alla clientela residenziale;

devono essere disponibili sul web, nei punti vendita diretti e indiretti, fornendo una completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e dell'esistenza di eventuali vincoli.

(Delibera n. 417/01/CONS)

Cosa si intende per informazioni trasparenti nel mercato delle comunicazioni elettroniche?

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, come per tutti gli altri settori, per la trasparenza si fa generalmente riferimento a criteri di chiarezza e comprensibilità delle informazioni oltre che a criteri di adeguatezza e completezza.

In alcune norme, poi, il richiamo è anche ad informazioni secondo buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali e alle esigenze delle categorie di consumatori più vulnerabili.

(Delibera n. 179/03/CSP)

(Delibera n. 417/01/CONS)

Quando l'informazione si può considerare chiara e comprensibile?

Dal punto di vista del contenuto, l'informazione è chiara quando è semplice e focalizza sulla questione esaminata. Dal punto di vista grafico o sonoro, l'informazione è chiara se è ben separata dalle altre e scritta con caratteri leggibili e se si comprende senza dover svolgere un approfondimento sul contenuto.

L'informazione è comprensibile, invece, quando è fornita con termini facili, di uso comune, senza l'uso di

termini tecnici o tipicamente giuridici.

Quando l'informazione è adeguata e completa?

L'informazione è adeguata se è proporzionata alla notizia da comunicare, nel senso che permette di comprenderla in maniera sufficiente al suo utilizzo.

Nel caso delle comunicazioni elettroniche, per esempio, una informazione adeguata deve permettere all'utente di usare un servizio o di far valere i suoi diritti.

L'informazione è completa, inoltre, se illustra tutti gli aspetti principali della questione trattata.

Cosa vuol dire dare informazioni secondo buona fede e lealtà, con riferimento alle esigenze delle categorie di consumatori più vulnerabili?

Le informazioni sono secondo buona fede e lealtà quando sono fornite in maniera obiettiva, che non pregiudichi la conoscenza e la consapevolezza di chi le riceve, anche se, per esempio, sono "scomode" da dare (per esempio perché l'utente potrebbe essere indotto a cambiare gestore).

Il riferimento alle esigenze delle categorie di consumatori più vulnerabili, invece, comporta che le informazioni siano impostate in maniera semplice, che risulti comprensibile, ad esempio, anche dai minori o dagli anziani o da chi non ha una particolare esperienza informatica.



Le condizioni economiche di offerta

Gli operatori di comunicazioni elettroniche devono rendere disponibili al pubblico una serie di informazioni specifiche sui costi dei servizi, così da facilitare la scelta consapevole degli utenti.

Per comprendere queste informazioni, però, è innanzitutto fondamentale conoscere la struttura delle offerte dei servizi di comunicazione elettronica, perché spesso è prevista l'associazione di uno o più servizi, oppure la possibilità di aderire a prezzi particolari, di richiedere servizi supplementari.

In relazione ad ogni offerta, inoltre, le forme contrattuali e le modalità di calcolo del costo possono cambiare (abbonamenti / prepagati / contratti a consumo o a forfait).

Cosa si intende per "piano tariffario" ?

Il piano tariffario descrive e comprende l'intera struttura di servizi e di costi di un'offerta.

(Delibera n. 96/07/CONS)

Cosa si intende per "opzione"?

In genere per opzione si intende una particolare possibilità di utilizzo, legata a specifiche esigenze di consumo dell'utente, che si aggiunge ad un'offerta già completa e che è vendibile separatamente, con costi aggiuntivi non contemplati nel piano tariffario.

Si pensi, per esempio, ad un'opzione comprendente un dato numero di SMS o MMS per l'utente che utilizza particolarmente questa forma di comunicazione.

Un'opzione viene considerata indipendente dall'offerta sottoscritta: infatti, in molti casi, è possibile recedere dall'opzione senza modificare il proprio piano tariffario di base.

(Delibera n. 96/07/CONS, art. 1 lettera g)

Cosa si intende per "promozione" ?

Una promozione consiste in una condizione accessoria rispetto ad un determinato piano tariffario, che prevede prezzi più vantaggiosi per l'utente per un determinato periodo di tempo.

ATTENZIONE: le promozioni sono legate ad un particolare intervallo temporale e quindi hanno una scadenza che può valere sia per l'adesione alle stesse sia per la fruibilità dello sconto, che generalmente viene riconosciuto soltanto se non si recede anticipatamente dalla durata della promozione.

(Delibera n. 96/07/CONS, art. 1 lettera h)

Le offerte "Flat"

Le offerte sono definite *flat* quando garantiscono, a fronte di un importo fisso periodico, l'uso del servizio (per esempio telefonico o il collegamento a Internet) 24 ore su 24.

Le offerte "Semi-flat"

Le offerte sono definite *semiflat* quando prevedono una doppia modalità di tariffazione.

In pratica l'utente paga un importo mensile fisso, a

copertura della fruizione di pacchetti prestabiliti di servizi (con limiti di tempo o per fasce orarie), per i quali dunque il costo è calcolato come pari a zero, e un importo variabile a seconda dell'utilizzo, a copertura del consumo effettivo *extra package*, secondo la tariffa di base attiva sulla linea.

Per questo genere di tariffazione l'utente ha diritto ad uno specifico avviso quando la quantità di servizi (o il tempo disponibile) compresi nel prezzo fisso stanno per esaurirsi.

(Delibera n. 126/07/CONS, art. 3 comma 6)

Le offerte "a consumo"

Le offerte sono definite a consumo quando i costi addebitati sono relativi all'effettivo utilizzo del servizio.

Ad esempio, per i servizi di telefonia o di accesso a Internet, con le tariffe a consumo viene fatturato soltanto l'effettivo traffico voce e/o Internet di cui l'utente ha usufruito sulla base del piano tariffario attivo sulla linea.

"Bundle di servizi"

Molto spesso, nei contratti di comunicazioni elettroniche, il *bundle* di servizi indica un insieme di servizi (per esempio, voce e Internet) inclusi in un'offerta.

Quanto costa un servizio di comunicazioni elettroniche?

Il prezzo di un servizio di telecomunicazioni dipende dai singoli operatori e, in generale, da diversi fattori.

E' consigliabile, dunque, verificare i costi grazie alle informazioni sulle offerte che ogni operatore, come detto, è tenuto a rendere note.

Nei servizi di telefonia, il prezzo può dipendere dall'eventuale importo fisso alla risposta (c.d. scatto alla risposta), dalla durata, dalla località dove risiede l'utente chiamato, dall'operatore prescelto e dalla fascia oraria.

Alcuni operatori di telefonia fissa, per esempio, articolano le loro offerte per fasce orarie, distinguendo tra fasce orarie di punta e non di punta. Chiamare la mattina e nel primo pomeriggio è generalmente più costoso, mentre le telefonate effettuate nel tardo

pomeriggio e durante la notte e nei giorni festivi sono quasi sempre meno care.

Per i servizi Internet, inoltre, le modalità di tariffazione sono molto simili a quelle utilizzate per la telefonia, visto che il mezzo trasmissivo è lo stesso, e sono molto diffuse le offerte flat e semi-flat, che consentono collegamenti ripetuti prevedendo solo un prezzo fisso a forfait

Anche nella Pay - tv, infine, si trovano formule tariffarie che si adeguano alle esigenze e ai gusti degli utenti: sono frequenti infatti le formule semi - flat, che contemplano un canone fisso, spesso mensile, a fronte di un pacchetto predefinito di programmi sempre fruibili, e un costo da addebitarsi per la visione di altri programmi ottenuti tramite esplicita richiesta (cosiddetta pay per view).



I prospetti informativi sui costi dei servizi

L'Autorità ha dettato una disciplina specifica sulla pubblicazione dei costi dei servizi di telefonia fissa e mobile, che comprende anche la navigazione Internet.

Questa disciplina potrà naturalmente essere estesa anche ad altri settori, fermo restando che già oggi per tutti i servizi valgono le regole viste sugli obblighi informativi e sulla trasparenza delle informazioni.

Come si possono conoscere i dettagli delle offerte degli operatori prima di concludere un contratto?

Gli operatori sono tenuti a pubblicare sul proprio sito web, con apposito collegamento alla home page, l'elenco delle offerte vigenti, specificando se si tratta di offerte ancora sottoscrivibili o meno.

Per ogni offerta ancora sottoscrivibile, inoltre, gli operatori sono tenuti a pubblicare anche un prospetto informativo sui costi (stabilito dall'Autorità), le condizioni contrattuali applicabili e uno schema con la struttura dell'offerta e delle opzioni e promozioni ad essa collegate.

(Delibera n. 96/07/CONS, art. 3)

Quali informazioni contiene il prospetto informativo definito dall'Autorità per i piani tariffari a consumo?

Nel caso di piani tariffari a consumo, nel prospetto informativo di ciascuna offerta deve risultare:

- per la telefonia mobile
 - a) il costo complessivo di chiamate di 1 e 2 minuti sulla rete del proprio operatore, su altre reti mobili e su reti fisse nazionali;
 - b) il prezzo degli SMS.

- per la telefonia fissa
 - a) il costo complessivo delle chiamate locali e nazionali su rete fissa e verso reti mobili per le durate di 1 e 3 minuti;
 - b) il costo complessivo di una connessione ad Internet a banda stretta (*dial up*) e di una connessione a larga banda, per la durata di 30 e 60 minuti;

(Delibera n. 96/07/CONS, articoli 4 e 5)

Quali informazioni contiene il prospetto informativo definito dall'Autorità per i piani tariffari flat o semiflat?

Nel caso di tariffazione di tipo flat o semi-flat, sia per il fisso che per il mobile, nel prospetto gli operatori devono indicare il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico incluse nel prezzo nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti, precisando quali condizioni economiche saranno applicate per le prestazioni eccedenti il prezzo fisso prestabilito.

Inoltre, nel prospetto devono essere inseriti dati che permettono di effettuare un confronto tra queste offerte e un'offerta a consumo dello stesso operatore, indicando il numero giornaliero di chiamate di 2 minuti (per il mobile) e di 3 minuti (per il fisso) che sarebbe possibile effettuare in un mese con l'offerta a consumo, pagando lo stesso importo.

(Delibera n. 96/07/CONS, articoli 4 e 5)

Le offerte degli operatori sono comunicate anche all'Autorità?

Gli operatori sono tenuti a comunicare all'Autorità, tramite un apposito indirizzo mail, il link alla pagina web dove sono reperibili tutte le informazioni sopra descritte.

L'Autorità aggiorna costantemente, sul sito www.agcom.it, la pagina "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta", inserendo gli *iperlink* che riportano direttamente alle pagine dei

siti Internet degli operatori dove sono presenti le liste delle offerte, dettagliate secondo lo schema stabilito dall'Autorità.

Inoltre gli operatori comunicano le nuove offerte entro il giorno stesso dell'immissione sul mercato sia all'Autorità che ai siti internet di comparazione tariffaria accreditati dall'Autorità.

(Delibera n. 96/07/CONS, art. 3, comma4)

(Delibera n. 331/09/CONS, art. 10, comma 2)

Durante il rapporto contrattuale si può verificare il prezzo dei servizi?

Una volta sottoscritto il contratto, il piano tariffario applicato deve essere inserito in ogni bolletta oppure, in caso di servizi prepagati, la stessa informazione deve essere data tramite accesso al proprio profilo personale sul sito internet dell'operatore.

Con le stesse modalità, almeno una volta l'anno devono essere comunicate le condizioni del contratto in corso.

(Delibera n. 126/07/CONS, art. 3, comma 2)



La Confrontabilità delle Offerte

La scelta dell'offerta "migliore" per le proprie esigenze (in termini di vantaggio economico e adeguatezza dei contenuti) non è sempre facile.

Da un lato, infatti, l'utente medio può non essere pienamente consapevole delle proprie abitudini di consumo, dall'altro il numero degli operatori e delle offerte è molto ampio, con la conseguenza che la scelta può essere davvero difficoltosa.

Per facilitare questo processo di scelta, l'AGCOM ha da tempo intrapreso un percorso regolamentare al fine di migliorare la trasparenza e la comprensibilità delle offerte, cercando di fornire agli utenti mezzi adeguati per conoscere il proprio profilo di consumo, ottimizzare la spesa e confrontare i piani tariffari.

Cosa si intende per "profilo di consumo"?

Il profilo di consumo può essere definito come un insieme di informazioni sulle abitudini dell'utente, cioè sulle tipologie di servizi utilizzati, comprensivo

del consumo medio e totale per ogni servizio, riferito ad un determinato periodo di tempo.

(Il riferimento al profilo di consumo è nella Delibera n. 126/07/CONS)

Come si conosce il proprio profilo di consumo?

Per agevolare gli utenti nel conoscere il proprio profilo di consumo, gli operatori sono tenuti ad inserire in bolletta, con cadenza bimestrale, un resoconto sul numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati), nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.

Nel caso di contratti prepagati (senza bolletta) deve essere data la possibilità di conoscere le stesse informazioni tramite due delle seguenti modalità:

- messaggio informativo telefonico gratuito;
- pagina consultabile sul sito web dell'operatore;
- SMS gratuito

(Delibera n. 126/07/CONS, art. 3, commi 4 e 5)

E' possibile confrontare le varie offerte sul mercato?

E' possibile confrontare le offerte presenti sul mercato perché il confronto è uno strumento essenziale per l'esercizio effettivo del diritto di scelta.

Per questo motivo l'Autorità, sentite le Associazioni dei consumatori e le imprese interessate, ha emanato una serie di norme per permettere il confronto fra le offerte diffuse sul mercato attraverso i cosiddetti "motori di calcolo", che possono essere accreditati dall'Autorità.

(Delibera n. 126/07/CONS, art. 6, attuato da Delibera n. 331/09/CONS)



I Motori/Siti di Comparazione Tariffaria

Cosa si intende per "motore" Il motore di calcolo è un programma informatico che, a

di calcolo"?

richiesta dell'utente, permette il confronto tariffario tra le diverse offerte degli operatori, e che, anche a partire da informazioni relative al proprio profilo di consumo, consente di ottenere una stima della spesa associata a ciascuna offerta, dando dunque informazioni sulla convenienza economica dei diversi piani tariffari con riferimento alle proprie specifiche esigenze di comunicazione.

Il servizio può essere reso disponibile anche sul web, dunque senza l'ausilio di apparecchiature da installare o di software per il PC.

(Delibera n. 331/09/CONS, art. 1, lettera g).

Come funziona un motore di calcolo?

Generalmente i motori di calcolo permettono di inserire in un'interfaccia appositamente predisposta le informazioni sulle abitudini di consumo e sulle preferenze dell'utente, in maniera completamente anonima e gratuita, e in base a queste informazioni stilano un elenco delle tariffe più adatte e convenienti presenti sul mercato.

Quali sono i motori di calcolo accreditati dall'Autorità?

Ad oggi l'Autorità ha accreditato il motore di calcolo Supermoney, di cui è titolare la Società Smartmoney S.r.l., che dunque si può fregiare del logo AGCOM che attesta l'accREDITAMENTO (avvenuto nel mese di febbraio 2010).

Il motore opera sul sito www.supermoney.eu, che è raggiungibile anche tramite il sito dell'Autorità, www.agcom.it, dalla pagina web "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta".

Quali garanzie dà un motore di calcolo accreditato?

L'Autorità, per l'accREDITAMENTO, ha stabilito criteri molto stringenti, in modo che l'apposizione del logo dell'Autorità sul sito del motore di calcolo sia per il consumatore garanzia di serietà e corretta efficienza.

Per ottenere l'accREDITAMENTO, infatti, un motore deve essere:

- *Indipendente*, nel senso che non deve avere nessun tipo di rapporto contrattuale con gli operatori di telefonia;
-

-
- *Esperto*, perché deve operare da almeno un anno sul mercato, con un determinato numero di utenti, prima di richiedere l'accreditamento;
 - Facilmente *accessibile*, nel senso che deve essere gratuito e fruibile anche dagli utenti che non hanno accesso alla banda larga e dagli utenti non vedenti e non udenti;
 - *Trasparente*, nel senso che deve in primo luogo permettere un confronto ordinabile in base al prezzo dei servizi, senza effettuare discriminazioni fra operatori e, in secondo luogo, deve contenere tutte le informazioni necessarie a comprendere bene il suo funzionamento, compreso il Codice etico applicato e le eventuali approssimazioni o limitazioni del calcolo. All'utente deve essere anche indicato l'indirizzo pianitariffari@agcom.it dove inviare eventuali segnalazioni;
 - *Accurato*, perché deve fornire in maniera dettagliata i dati relativi a tutte le tipologie di offerte tariffarie proposte dagli operatori attivi sul mercato (per questo è previsto che gli operatori inviino le proprie offerte, non oltre il primo giorno di disponibilità sul mercato, ad un apposito indirizzo e-mail predisposto dal motore di calcolo);
 - *Completo*, perché deve tenere conto di tutti gli elementi che caratterizzano i consumi dell'utente (dislocazione geografica, eventuale disabilità, natura residenziale o business, ecc..) e deve permettere di inserire due tipologie di dati del profilo di consumo (una più completa, su fogli di calcolo, e una più generica, su profili predefiniti di consumo) a scelta dell'utente.

(Delibera n. 331/09/CONS, articoli 3, 8, 9, 10 e 11)

Che tipo di controlli sono effettuati dall'Autorità sui siti di comparazione tariffaria accreditati?

L'Autorità controlla periodicamente il corretto funzionamento dei motori di calcolo accreditati, al cui aggiornamento contribuiscono peraltro direttamente tutti gli operatori, inviando direttamente le loro offerte.

Le verifiche dell'Autorità e degli stessi operatori coinvolti nella comparazione sui siti accreditati sono garanzia della continua correttezza del funzionamento e delle informazioni rese agli utenti dal motore accreditato.

Si sconsiglia, pertanto, l'utilizzo di motori di calcolo o siti di comparazione tariffaria non accreditati dall'Autorità perché non sono controllati nel loro funzionamento né dall'Autorità né dagli operatori.

IL CONTRATTO

La complessità del mercato delle comunicazioni elettroniche ha reso necessarie alcune norme dedicate specificamente al contratto con cui gli utenti richiedono la fornitura di un servizio.

Infatti, la varietà delle tipologie di servizio, la costante evoluzione tecnologica e la pluralità di operatori presenti sul mercato rendono senza dubbio più difficile per l'utente medio la comprensione dei meccanismi di offerta e di fornitura.

Il contratto di comunicazioni elettroniche

Il contratto di comunicazioni elettroniche è il contratto che si stipula con un operatore per la fornitura di un servizio di comunicazione elettronica.

Generalmente lo schema contrattuale è ricondotto alla disciplina del contratto di somministrazione prevista dal nostro Codice Civile, che è il contratto con il quale una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, a eseguire in favore dell'altra prestazioni periodiche o continuative.

Tuttavia, a prescindere da questo, la disciplina del contratto di comunicazioni elettroniche è poi integrata con una serie di norme del settore, che vanno dai precisi obblighi informativi cui è tenuto l'operatore al riconoscimento di alcuni diritti dell'utente (per esempio sul recesso, sulla portabilità, sul diritto al credito residuo).

Perché normalmente l'offerta di un servizio è presentata come una "proposta di contratto" che

La prassi di "invertire" le parti contraenti del documento contrattuale consente all'operatore di riservarsi la scelta di stipulare o meno, per esempio dopo aver effettuato verifiche sull'altro contraente o sulla possibilità di fornire il servizio richiesto.

proviene dall'utente e non dall'operatore?

Nella pratica, tuttavia, questa riserva non viene quasi mai esercitata, perché l'operatore si attiva immediatamente per la fornitura del servizio ed a quel punto il contratto si considera concluso, valido ed efficace.

Tra l'altro, in alcuni casi particolari, come per esempio nelle cosiddette vendite porta a porta – cioè quando un rappresentante dell'operatore si presenta a casa dell'utente – è la stessa legge a stabilire che la "provenienza della proposta" non rileva ai fini della tutela (nel senso che le norme di tutela dell'utente si applicano anche se la proposta proviene formalmente da quest'ultimo).

(Codice del consumo, art. 45 comma 2)

Com'è fatto il contratto di comunicazioni elettroniche?

Normalmente il contratto per un servizio di comunicazioni elettroniche è in forma scritta ed è composto da due parti.

La prima parte è un modulo contenente i vari dati personali, l'indicazione dell'offerta sottoscritta e delle modalità di pagamento prescelte, la seconda è costituita da un documento a parte, richiamato nel modulo, che contiene in dettaglio le condizioni contrattuali.

Chi stabilisce le condizioni contrattuali?

Nei contratti per i servizi di comunicazione elettronica le condizioni contrattuali, nella maggior parte dei casi, sono definite dal solo operatore, che le predispone tramite le cosiddette Condizioni generali di contratto (CGC), che servono a disciplinare in maniera uniforme tutta una serie di rapporti.

Per questo motivo nel mercato si parla normalmente di "contratti per adesione", perché l'utente si trova a poter soltanto *aderire* a condizioni e clausole predisposte dall'altro contraente (cioè l'operatore).

In ogni caso, come già accennato, è bene sapere che molte clausole sono e devono essere inserite nelle CGC in base a precisi obblighi normativi.

E' possibile modificare le

Teoricamente è sempre possibile modificare le CGC con

Condizioni generali di contratto stabilite da un operatore?

l'accordo delle parti, tuttavia non si tratta di una prassi ricorrente.

Gli operatori, infatti, soprattutto per questioni legate alla gestione di processi aziendali connessi ai rapporti con la clientela, hanno la necessità di uniformare la trattazione dei vari profili contrattuali.

Le eccezioni si verificano soprattutto quando si tratta di clienti business che hanno un più forte potere contrattuale e possono quindi richiedere particolari condizioni.

Si possono conoscere le CGC contrattuali prima di sottoscrivere un contratto?

Già in base alle norme di diritto comune si possono conoscere le CGC ancor prima di stipulare un contratto.

Inoltre, norme specifiche emanate dall'Autorità prevedono che le CGC siano disponibili sul sito web dell'operatore e nei punti vendita e che siano inserite perlomeno una volta all'anno nelle bollette e comunque anche fornite a richiesta.

(Delibera n. 179/03/CSP)
(Delibera n. 96/07/CONS)
(CCE art. 70)



La conclusione del contratto

Quali sono le modalità per stipulare un contratto per un servizio di comunicazioni elettroniche?

In via generale tutti gli operatori sono organizzati per stipulare contratti via Internet, via telefono, via posta e tramite reti di vendita che raggiungono i potenziali clienti a casa, in ufficio, in strada e così via.

Inoltre, la maggior parte degli operatori utilizza dei propri punti vendita fissi, come negozi monomarchio o rivenditori autorizzati.

Ci sono differenze nei contratti stipulati con

Per quanto riguarda i contenuti dei diritti ed obblighi contrattuali non ci sono differenze collegate alla

differenti modalità ?

modalità con la quale si è raggiunto l'accordo, però, come si dirà più avanti, ci sono alcune tutele (come il diritto di recesso) i cui dettagli cambiano a seconda del mezzo utilizzato.

La ragione di questa differenza risiede soprattutto nel fatto che, in tutti i casi in cui non si acquista in un negozio, l'acquisto potrebbe essere più "incerto" (di qui il diritto di recesso / ripensamento) in particolare su cosa si è comprato, sull'identità della controparte e così via.

Quali informazioni devono essere fornite prima di concludere un contratto?

In base alle varie disposizioni sulla trasparenza delle informazioni, descritte nelle sezioni precedenti, prima di concludere un contratto si devono poter conoscere chiaramente, in dettaglio, i servizi offerti e le condizioni economiche, nonché tutte le regole applicate dall'operatore verso i clienti, che sono normalmente riassunte nelle Carte dei servizi.

Ci sono informazioni minime che il contratto deve obbligatoriamente contenere?

Il contratto (cioè le CGC o il modulo sottoscritto dall'utente) deve contenere perlomeno i seguenti elementi:

- I riferimenti dell'operatore;
- la descrizione dei servizi, della loro qualità e dei tempi di attivazione;
- i prezzi e le modalità per ottenere informazioni aggiornate a riguardo;
- i servizi di manutenzione offerti e i loro costi;
- la durata del contratto, le condizioni per il suo rinnovo e la sua cessazione;
- informazioni sulle procedure di reclamo
- gli indennizzi per gli inadempimenti contrattuali e le procedure per risolvere le eventuali controversie senza rivolgersi ad un giudice.

(Codice delle comunicazioni elettroniche, art. 70)
(Delibera n. 179/03/CSP)

Inoltre, nel nuovo Quadro comunitario, che dovrà essere recepito in Italia nel corso del 2011, vi sono disposizioni ancora più dettagliate su quelli che sono i contenuti minimi contrattuali.

Queste nuove disposizioni sono principalmente finalizzate a informare l'utente su eventuali restrizioni previste per l'uso dei servizi (come, per esempio, limiti tecnici per evitare la saturazione delle reti) e su eventuali condizioni e restrizioni per sciogliersi dal rapporto contrattuale (per esempio, durata minima richiesta per aver diritto a una promozione o costi di recesso collegati alla fornitura degli apparecchi, come cellulari, decoder, etc..).

(Direttiva n. 2002/22/CE come modificata dalla Direttiva n. 2009/136/CE, art. 20)

Il contratto deve essere firmato?

Generalmente all'utente è richiesto di sottoscrivere il modulo (cosiddetta proposta di abbonamento) che contiene i dati personali, le informazioni dettagliate sul numero di utenza o di rapporto e sull'offerta prescelta, rimandando poi alla disciplina stabilita dalle CGC, predisposte dall'operatore.

La sottoscrizione del documento, però, non è fondamentale per la validità del contratto: basti pensare, infatti, che per legge i contratti possono essere stipulati a distanza (per esempio, via Internet o per telefono).

In ogni caso, la sottoscrizione è normalmente richiesta dagli operatori per provare l'esistenza del rapporto e l'adempimento agli obblighi di informazioni previsti dalla legge.

Si può avere una copia del contratto?

Se l'utente sottoscrive un documento contrattuale deve sempre averne copia.

Se la copia non viene rilasciata al momento della sottoscrizione, l'utente può richiederla in seguito all'operatore.

Anche le CGC e la Carta dei servizi devono essere rese disponibili come descritto sopra e devono essere allegate al momento della sottoscrizione.



La Carta dei Servizi

Nel settore delle comunicazioni elettroniche l'utente deve poter avere tutte le informazioni utili a comprendere il servizio, il suo funzionamento (anche sotto il profilo della qualità) nonché i diritti e gli obblighi scaturenti dal rapporto con l'operatore.

Normalmente, queste informazioni sono reperibili nella Carta dei servizi e della qualità.

La "Carta dei servizi"

La Carta dei servizi è un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sulle modalità per utilizzarli, sui diritti e obblighi generali del rapporto e sulla qualità che s'impegna a raggiungere.

(Delibera n. 179/03/CSP)

Dove si trova la Carta dei servizi?

Le Carte dei servizi devono essere disponibili prima della conclusione del contratto, oltre che ovviamente, anche nel corso del rapporto.

Quindi le Carte dei servizi devono essere distribuite nei punti vendita, pubblicate sul web e comunque sempre annesse al documento contrattuale.

(Delibera n. 179/03/CSP)

Quale è la differenza tra il contratto e la Carta dei servizi?

Mentre il contratto contiene generalmente una disciplina dettagliata dei diritti e obblighi scaturenti dal singolo rapporto, la Carta dei servizi dovrebbe essere un documento informativo e trasparente, di facile e veloce consultazione, per conoscere – più in generale – l'operatore, il suo comportamento commerciale (cioè i principi e le regole che adotta nei confronti degli utenti), i diritti riconosciuti ai clienti e la qualità dei servizi offerti.

Quali informazioni contiene la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi di ogni operatore, oltre alle informazioni sulla qualità dei servizi offerti e sui relativi obiettivi, di cui si dirà in seguito, deve

contenere in generale informazioni:

sui servizi, con indicazione dei termini e modalità di erogazione e di pagamento, ivi comprese le somme richieste in caso di pagamento mancato o ritardato, pagamento, su eventuali limitazioni tecniche o norme particolari per certi tipi di servizi e sulle condizioni di recesso e di rinnovo;

su come ottenere assistenza e presentare reclami nonché sugli indennizzi riconosciuti in caso di inadempimento;

sulla possibilità di attivare strumenti di controllo della spesa o di limitazione dell'accesso (per esempio per i minori) e sulle forme di tutela, o di autotutela dell'operatore, in caso di consumi anomali;

sulla possibilità di essere inseriti negli elenchi telefonici.

(Delibera n. 179/03/CSP)

Quali principi gli operatori sono tenuti ad applicare nei confronti degli utenti?

Gli operatori devono agire in base ad un principio di uguaglianza di trattamento degli utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Eventuali differenze nel trattamento possono infatti essere previste soltanto se necessarie a rendere disponibile l'accesso a soggetti disabili o anziani o ad abbattere barriere alla comunicazione (per esempio prevedendo priorità di trattazione delle richieste ricevute dalle predette categorie di utenti).

I comportamenti degli operatori, inoltre, devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e le clausole delle CGC vanno interpretate in questo senso.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 3)

Quali sono i principi da rispettare nella fornitura dei servizi?

Nella fornitura dei servizi gli operatori devono assicurare un progressivo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza, favorendo in questo percorso la partecipazione degli utenti e delle Associazioni.

I servizi, inoltre, devono essere forniti con regolarità e

continuità, con la sola eccezione delle interruzioni dovute ad interventi di manutenzione o riparazione, dei quali gli utenti devono essere tempestivamente avvisati.

Per favorire la concorrenza e il diritto di scelta degli utenti, poi, gli operatori devono adottare delle procedure ugualmente semplici e accessibili sia per la stipula del contratto che per il recesso o per eventuali variazioni, senza rendere più complesso l'esercizio delle scelte dell'utente che siano dettate dalla volontà di cambiare operatore o di rinunciare a qualche servizio.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 3)

Che valore ha la Carta dei servizi rispetto al rapporto contrattuale?

Al pari del contratto, la Carta dei servizi è vincolante per gli operatori ed è dunque parte integrante della disciplina del rapporto.

Il contratto e la Carta dei servizi costituiscono quindi il riferimento per ogni informazione, obbligo e diritto che l'utente voglia conoscere e far valere.



La conclusione del contratto a distanza

Nel settore delle comunicazioni elettroniche moltissimi contratti vengono stipulati a distanza, principalmente via telefono o via Internet, con la conseguenza che, in questi casi, la disciplina contrattuale è integrata dalle norme del Codice del consumo.

Per i contratti a distanza nel settore delle comunicazioni elettroniche, infatti, l'Autorità ha esteso gli obblighi informativi previsti dal Codice del consumo a tutte le categorie di utenti (consumatori e business).

Quali informazioni devono essere fornite all'utente prima di concludere un contratto a distanza nel settore delle comunicazioni elettroniche?

Prima della conclusione di un contratto a distanza, l'utente deve ricevere le informazioni di seguito indicate e deve anche conoscere se ci sono eventuali restrizioni o modifiche del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione del contratto:

-
- 1) identità del professionista;
 - 2) caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
 - 3) prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
 - 4) spese di consegna, se previste;
 - 5) modalità del pagamento, per qualsiasi prestazione resa nel contratto;
 - 6) esistenza o meno del diritto di recesso;
 - 7) modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
 - 8) eventuali costi della telefonata per concludere il contratto;
 - 9) durata della validità dell'offerta e del prezzo;
 - 10) durata minima del contratto.

(Codice del consumo, art. 52)

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 2, commi 1 e 2)

(CCE, art. 70)

Come devono essere fornite le informazioni?

Le informazioni devono naturalmente essere fornite in applicazione dei principi di trasparenza già illustrati.

Considerato che le parti si relazionano a distanza, le norme impongono anche che lo scopo commerciale del contatto sia inequivocabile, che siano osservati i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali (in un'ottica di consumatori particolarmente vulnerabili).

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 2, comma 4)

Si può conoscere l'identità dell'addetto con il quale si ha il contatto?

L'identità dell'addetto deve essere nota.

Le norme prevedono infatti che in caso di proposta di servizi tramite il mezzo del telefono, all'inizio di ogni conversazione devono essere date le informazioni sull'operatore e anche il nome e il cognome dell'addetto con cui si parla, evidenziando lo scopo commerciale della conversazione.

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 2, comma 3)

Come si conclude il contratto

Quando un utente decide di stipulare un contratto

via telefono?

via telefono (di solito perché viene contattato dal Contact Center di un operatore) l'accordo si conclude direttamente al telefono con lo scambio del consenso tra le parti.

Una volta concluso l'accordo, all'utente deve essere dato il numero identificativo della pratica e i recapiti a cui rivolgersi per ulteriori informazioni.

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 2, comma 3)

Come si può provare l'esistenza di un contratto concluso via telefono?

Molto spesso si è posto il problema della dimostrazione dell'accordo, dei suoi contenuti e della reale volontà dell'utente di aderire alla proposta dell'operatore.

Naturalmente, come per ogni contratto, la prova del contratto telefonico può risultare da un modulo o da un documento contrattuale recante la data e l'ora dell'accordo e la sottoscrizione del titolare dell'utenza.

Normalmente, infatti, gli operatori, dopo l'accordo telefonico, spediscono a casa il contratto chiedendo la restituzione di una copia firmata.

L'Autorità, però, considerato che la firma non è obbligatoria e che quindi gli operatori potrebbero non richiederla, con le proprie norme ha preteso quantomeno la registrazione dell'accordo telefonico (ai fini della prova sulla esistenza del contratto).

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 2, comma 5)

La registrazione dell'accordo telefonico

Le norme dell'Autorità prevedono che il consenso informato dell'utente possa risultare dalla registrazione integrale della telefonata purché, comunque, al più tardi all'attivazione del servizio, l'operatore invii all'utente un così detto "modulo di conferma" che deve contenere tutte le informazioni sopra indicate, le informazioni sul diritto di recesso e su come opporsi alla fornitura nel caso in cui il servizio non sia stato richiesto.

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 2, commi 5 e 6, e art.6)



Il diritto di recesso nel contratto a distanza

Nei contratti telefonici o a distanza è riconosciuto all'utente il cosiddetto "diritto di recesso".

Si tratta di una maggiore tutela prevista in questi casi perché la già debole posizione dell'aderente è ulteriormente svantaggiata dalla impossibilità di vedere e parlare direttamente con la controparte e di avere certezze tangibili su quanto acquistato.

Il diritto di recesso nei contratti a distanza

Il diritto di recesso nei contratti a distanza consiste nella possibilità per l'utente di sciogliersi unilateralmente dall'accordo nei termini e con le modalità previste dalle norme.

Si tratta quindi di un diritto di recesso legale, cioè previsto dalle norme, non "convenzionale", nel senso che non è stabilito dalle parti né è rinunciabile.

Perché a volte si parla di diritto di ripensamento (invece che di recesso)?

A volte è utilizzato il termine "ripensamento" perché il diritto di recesso nei contratti a distanza funziona come un vero e proprio ripensamento dell'utente, che deve limitarsi ad esercitarlo senza alcuna motivazione o condizione, soltanto per aver "ripensato" sull'affare concluso.

Quando si esercita il diritto di recesso?

Il diritto di recesso deve essere esercitato entro 10 giorni lavorativi che decorrono:

per i contratti relativi alla fornitura di servizi dal giorno dell'accordo o dal giorno in cui sono state date le informazioni obbligatorie, se ciò non avviene al momento dell'accordo (ma comunque il recesso non è più esercitabile dopo oltre tre mesi dall'accordo);

per i beni dal giorno del loro ricevimento, se gli obblighi informativi sono stati soddisfatti, o dal giorno in cui le informazioni sono date, se successive (ma, anche in questo caso, non oltre tre mesi dall'accordo).

Le stesse regole valgono nel caso in cui l'utente

abbia avuto informazioni incomplete o errate sul diritto di recesso.

(Codice del consumo, art. 65)

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 5, comma 4)

Come si esercita il diritto di recesso?

Il diritto di recesso si esercita inviando una raccomandata a/r all'operatore entro i termini sopra indicati.

Entro gli stessi termini la comunicazione può eventualmente essere inviata per telegramma, fax o posta elettronica, purché confermata con lettera raccomandata nelle 48 ore successive.

In ogni caso l'avviso di ricevimento non è condizione essenziale per provare di avere esercitato il recesso.

(Codice del consumo, art. 64)

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 5)

Ci sono dei casi in cui il diritto di recesso è escluso?

In base al Codice del consumo ci sono vari casi in cui nei contratti a distanza il diritto di recesso è escluso.

Tra questi casi può rilevare, per il settore delle comunicazioni elettroniche, il caso in cui, con l'accordo dell'utente, la fornitura del servizio sia già iniziata prima della scadenza del termine per il recesso oppure quando l'utente apre i prodotti audiovisivi o software che gli vengono forniti con il contratto.

(Codice del consumo, art. 55, comma 2, lettere a) e d))



Attivazione e disattivazione di servizi non richiesti

Nel settore delle comunicazioni elettroniche si sono spesso verificati casi in cui l'utente ha lamentato l'attivazione, o la disattivazione, di un servizio senza averne mai fatto richiesta.

Per questi motivi, le norme pongono una particolare attenzione alla soluzione di questo tipo di problematiche.

L'operatore può attivare un servizio se l'utente non lo chiede o se non lo vieta espressamente?

L'operatore non può mai attivare servizi che l'utente non ha chiesto.

Infatti è vietata la fornitura di servizi, anche solo supplementari, non richiesti espressamente dall'utente e, in ogni caso, la mancata risposta ad una offerta non deve essere intesa come consenso alla fornitura.

In altre parole, quindi, il silenzio dell'utente non è significativo.

(Codice consumo, art. 57)

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 3)

Cosa si può fare se è stato attivato un servizio non richiesto?

Nel caso in cui sia attivato un servizio non richiesto, ci si può opporre alla fornitura con qualsiasi mezzo (quindi per esempio tramite call center, posta elettronica, lettera o fax) e in ogni tempo, dunque a prescindere dalla data in cui il servizio non richiesto è stato attivato e dai termini per esercitare il diritto di recesso.

Si può pretendere, inoltre, il ripristino della situazione precedente.

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 2, comma 6, art. 3)

Si deve pagare qualcosa in caso di attivazione di servizi non richiesti?

In caso di attivazione di servizi non richiesti, agli utenti non può essere richiesta alcuna spesa o prestazione e l'operatore deve ripristinare la situazione precedente sopportando anche tutti i

costi.

Le stesse regole valgono anche nel caso di disattivazione non richiesta di servizi.

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 3)

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 7, comma 5)

In caso di controversia con l'operatore come si può provare di non aver richiesto il servizio?

In caso di controversia si può dimostrare con ogni mezzo di non aver mai concluso il contratto, mentre l'operatore può dare prova della conclusione del contratto solamente allegando il documento sottoscritto oppure producendo la registrazione integrale della telefonata, durante la quale deve aver rispettato tutti gli obblighi informativi.

(Delibera n. 664/06/CONS, art. 6)



Manutenzione, guasti e malfunzionamenti

In base ai principi già esaminati sulla fornitura dei servizi, gli operatori sono tenuti ad erogare i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

Possono tuttavia verificarsi delle eccezioni, per esempio nei casi di interventi di manutenzione oppure di guasti.

L'operatore può effettuare interventi di manutenzione che interrompono il servizio?

L'operatore può effettuare interventi che comportano l'interruzione del servizio.

In questi casi, comunque, l'operatore deve informare l'utente in anticipo e con mezzi adeguati degli interventi programmati, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4)

In caso di guasti e malfunzionamenti a chi ci si può rivolgere?

In caso di guasti malfunzionamenti ci si può rivolgere al servizio di assistenza telefonico, che tutti gli operatori sono tenuti ad assicurare anche nelle ore pomeridiane, il cui numero deve essere indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione.

Se si tratta di un servizio prepagato, l'informazione sul numero di assistenza deve essere assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio.

Le stesse segnalazioni possono essere inoltrate via posta o fax, ma generalmente gli utenti preferiscono utilizzare il telefono perché è più veloce.

La segnalazione inoltrata sul malfunzionamento deve essere tracciabile.

(Delibera n. 179/03/CSP, articoli 8 e 9)

L'intervento di riparazione è gratuito?

Gli interventi di riparazione sono generalmente gratuiti, salvo il caso in cui il guasto sia imputabile direttamente o indirettamente al Cliente oppure riguardi un bene strumentale al servizio (per esempio il decoder) di proprietà dell'utente.

Si può sapere quando il guasto sarà riparato?

Per sapere in quanto tempo il guasto sarà riparato si possono controllare sulla Carta dei servizi gli obiettivi di qualità fissati dall'operatore per l'indicatore Tempo di riparazione dei malfunzionamenti.

In ogni caso, poi, se l'intervento deve essere fatto presso l'abitazione o l'ufficio, l'operatore ne deve concordare la data e l'orario con l'intestatario del contratto ed il tecnico incaricato deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4)

Che tutele esistono se il guasto non viene riparato nei tempi

Se, per cause imputabili all'operatore, la riparazione è effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti,

previsti?

l'utente ha diritto agli indennizzi indicati nella Carta dei servizi e potrà comunque richiedere l'eventuale maggior danno subito.

(Delibera 179/03/CSP, art. 11)



Trasloco, subentro e variazione dei servizi

Nel corso del rapporto contrattuale può accadere che si abbia bisogno di modificare qualcosa, per esempio perché si deve cambiare casa o perché c'è un nuovo intestatario delle fatture.

Allo stesso modo, si può avere l'esigenza di modificare alcuni aspetti della fornitura, per esempio per aumentare i servizi (cosiddetto upgrade) o per diminuirli senza però recedere dal contratto (downgrade).

In tutti questi casi non ci sono specifiche discipline normative, quindi il riferimento è sempre al Contratto e alla Carta dei servizi.

Tuttavia, è bene sapere che c'è una norma generale del settore finalizzata a semplificare la soluzione delle esigenze contrattuali che possono insorgere, prevedendo che, in ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 3 comma 5)

Cosa si intende per "trasloco di una linea"?

Il trasloco consente di trasferire una linea telefonica da un luogo fisico ad un altro, sia nell'ambito della stessa città, sia di una città differente.

In questo modo, ad esempio, chi trasloca da un appartamento ad un altro può evitare la disdetta del contratto e la stipula di un nuovo contratto, e può semplicemente richiedere il trasloco della linea telefonica.

Quali procedure si devono seguire per effettuare un Trasloco?

Per traslocare la linea ci si deve rivolgere al proprio operatore, che generalmente richiede di compilare un apposito modulo dove andranno inseriti i dati necessari al trasloco.

Per quanto riguarda i tempi, di solito il trasloco è effettuato nel tempo concordato all'atto della richiesta o specificato nel modulo di trasloco e, comunque, non oltre il numero massimo di giorni previsti nella Carta dei servizi.

Si tenga in ogni caso presente che non esiste una specifica normativa sui traslochi: quindi, se l'operatore non disciplina tempi e indennizzi per il trasloco, la richiesta è considerata come un'attivazione con mantenimento del numero, con applicazione di quanto previsto nella Carta dei servizi e nelle Condizioni generali di contratto per l'attivazione della linea.

Se si trasloca la linea si può mantenere lo stesso numero?

Attualmente è possibile mantenere il vecchio numero solo per traslochi nell'ambito dello stesso distretto; ad ogni modo è sempre opportuno chiedere informazioni specifiche al proprio operatore.

Che tutele ci sono se il trasloco non è effettuato nei tempi previsti?

Nel caso in cui l'operatore effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati, si ha diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi.

Il trasloco è gratuito?

Il trasloco non è necessariamente gratuito.

Si tratta infatti di una prestazione per la quale gli operatori possono richiedere il pagamento di una quota che deve, naturalmente, essere preventivamente comunicata.

Cosa sono i cosiddetti upgrade e downgrade?

Si parla generalmente di *upgrade* e *downgrade* quando, rispettivamente, si amplia o si riduce la gamma dei servizi compresi nel contratto, senza dunque modificare totalmente l'accordo (cioè senza stipularne uno nuovo o recedere).

In sostanza, quindi, l'*upgrade* o il *downgrade* si effettuano per aderire o dismettere un servizio o un'opzione specifica (si pensi, ad esempio, al caso in cui si decida di aggiungere un nuovo pacchetto

all'abbonamento di Pay tv – upgrade – o di levarne uno – downgrade –).

Come si effettuano l'upgrade e il downgrade?

L'*upgrade* e il *downgrade* non hanno una disciplina specifica come tali e sono regolati direttamente dagli operatori.

Molto spesso, nei contratti, le relative regole sono indicate sotto la voce "variazioni contrattuali".

In ogni caso, se non specificato, si consideri che l'*upgrade* e il *downgrade* sono, rispettivamente, un'attivazione e una disattivazione, sebbene parziali; è quindi naturale che debbano valere in linea di massima le stesse regole che valgono per l'attivazione e la disattivazione dei servizi in generale.

Normalmente, infatti, l'*upgrade* e il *downgrade* si possono effettuare tramite Call-Center, all'occorrenza compilando ed inviando appositi moduli predisposti dagli operatori.

Inoltre, nel caso in cui l'attivazione del servizio supplementare o la disattivazione di quello non più gradito siano effettuate in ritardo rispetto ai tempi contrattualmente previsti, si ha diritto ad un indennizzo per l'inadempimento (e, se del caso, allo storno delle somme non dovute, per esempio se l'operatore ha continuato a fatturare un canone per il servizio oggetto di downgrade).

Cosa si intende per "subentro"?

Generalmente si definisce subentro l'attività a seguito della quale un utente subentra ad un altro nella intestazione di un rapporto, che però rimane invariato nei suoi aspetti sostanziali.

Gli operatori non sono specificamente obbligati a permettere il subentro, né esiste una disciplina particolare in materia, tuttavia il subentro è generalmente possibile in base a norme di diritto comune, dato che la sua esigenza deriva da vicende usuali della vita quotidiana (si pensi alla morte del familiare precedente intestatario delle linee, all'ingresso di un nuovo inquilino in un

appartamento in locazione o alla modificazione della denominazione societaria di un utente business).

Come si effettua il subentro?

Considerato che il subentro consiste, in sostanza, in una variazione amministrativa del contratto, per effettuarlo generalmente gli operatori richiedono la compilazione di un apposito modulo, per avere certezza dei vecchi e nuovi dati.

Sovente gli operatori chiedono anche di attestare o comprovare il fatto storico da cui deriva la necessità del subentro (per esempio, la morte del familiare, il nuovo contratto di locazione o l'atto societario).

Per ogni ulteriore informazione è comunque consigliabile rivolgersi al proprio operatore, che può aver stabilito una disciplina specifica.



Bolletta, mancati pagamenti e sospensioni amministrative dei servizi

Nei servizi post-pagati, che sono quei servizi per i quali si è scelta la formula dell'abbonamento, può verificarsi che l'utente ritenga di non dover versare alcune somme che risultano in bolletta.

E' bene quindi sapere che c'è una specifica disciplina che riguarda sia la trasparenza della bolletta sia le contestazioni sulle somme.

Dove si trovano le informazioni sulle modalità di pagamento dei servizi?

Le informazioni generali sulle modalità di pagamento dei servizi devono essere inserite nella Carta dei Servizi e nel contratto sottoscritto dall'utente devono essere inserite informazioni sulle modalità prescelte.

Inoltre, una serie di precise informazioni devono essere indicate direttamente nella bolletta.

(Delibera n. 179/03/CSP)
 (Delibera n. 126/07/CONS)
 (Delibera n. 418/07/CONS)

Quali informazioni deve contenere la bolletta telefonica?

La bolletta, oltre all'importo da pagare, deve contenere una serie di informazioni che permettono all'utente di verificare le proprie spese:

- il piano tariffario, con indicazione di eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità;
- in grassetto, eventuali servizi supplementari cui l'abbonato ha aderito e il relativo costo;
- la data di emissione e la scadenza del pagamento;
- la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, segnalando se risultano bollette non pagate;
- il riepilogo dei costi, suddiviso per voci omogenee;
- i totali parziali per ciascuna voce omogenea;
- il totale dovuto per il traffico telefonico, esclusi i servizi a sovrapprezzo, e il totale dovuto per i servizi a sovrapprezzo (tutti gli importi devono essere IVA inclusa);
- il dettaglio dei costi, indicando, in caso di servizi a sovrapprezzo o di chiamate verso numeri internazionali/satellitari, il titolare della numerazione o, se questo non è noto, l'operatore per conto del quale si effettua l'addebito;
- nel caso di opzioni o promozioni flat o semi flat, il totale parziale ed una chiara demarcazione, nell'elenco delle singole chiamate, tra quelle che rientrano nella suddetta quantità predeterminata e quelle, tariffate a consumo, che vanno oltre tale quantità;
- il profilo di consumo bimestrale dell'utente;
- le conseguenze del ritardato o del mancato pagamento della bolletta e, in particolare, dell'eventuale tasso di interesse in caso di mora, delle procedure per la sospensione della fornitura e le eventuali spese che in tal caso potranno essere imputate al cliente.

(Delibera n. 418/07/CONS, art. 3)

Quando devono essere ricevute le fatture?

Le fatture devono essere ricevute con periodicità, di norma, bimestrale oppure con la periodicità prevista nel Contratto e nella Carte dei servizi, dove deve essere inoltre indicato l'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, che comunque non può

essere inferiore a 15 giorni.

In caso di mancato rispetto dell'anticipo di 15 giorni per l'invio della bolletta o di ritardata comunicazione all'operatore del pagamento effettuato dall'utente (si pensi al caso in cui l'ufficio postale ritarda l'accredito), l'utente non può subire le conseguenze di queste disfunzioni.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 7)

(Delibera n. 418/07/CONS, art. 3)

Che tutele esistono se l'operatore fattura alcune somme in ritardo? (cosiddette "somme non fatturate in precedenza")

Se l'operatore non fattura i costi dei servizi secondo la periodicità stabilita, quando poi mette in pagamento le somme deve inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o, comunque, deve esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico.

Inoltre l'operatore deve indicare all'utente:

- il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo;
- la possibilità di ottenere una fatturazione dettagliata del traffico (a meno che non sia stata già richiesta, nel qual caso va spedita).

Infine, in questi casi, l'operatore deve informare l'utente del suo diritto di chiedere, per gli importi oggetto di ritardata fatturazione, un pagamento rateizzato, senza interessi, per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio.

(Delibera n. 418/07/CONS, art. 3)

Cosa accade se si pagano in ritardo le fatture?

Per i casi di mancato o ritardato pagamento, l'operatore può legittimamente chiedere il pagamento di una somma di denaro, purché di importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i tassi usurari.

E' fondamentale che ogni indicazione al riguardo sia inserita nel contratto e nella Carta dei servizi dell'operatore, affinché l'utente possa conoscere quali conseguenze dovrà affrontare in caso di inadempimento ai suoi doveri.

L'operatore, inoltre, se l'inadempimento perdura, può legittimamente sospendere il servizio e – successivamente – interromperlo definitivamente, a meno che il mancato pagamento non riguardi somme contestate, perché in caso di contestazione delle somme da parte dell'utente vige una disciplina specifica.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 7, comma 3)

Cosa si deve fare se non si riconoscono come dovute alcune somme richieste dall'operatore?

Se si ritiene di non dover pagare alcune somme, bisogna contestarle inoltrando un reclamo all'operatore (vedi la specifica sezione nel capitolo VI) e, contemporaneamente, l'ammontare contestato può essere stornato dal totale dei pagamenti da effettuare.

Se si contesta l'intera fattura/bolletta si deve seguire la stessa procedura.

La contestazione immediata è fondamentale sia in un'ottica di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto (nel senso che anche l'utente ha il dovere di avvisare l'operatore delle problematiche sorte durante il rapporto), sia perché in caso di contestazione ci sono dei limiti alle forme di autotutela che l'operatore può adottare.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 7, comma 3)

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 5, commi 1 e 2)

L'operatore può sospendere il servizio se l'utente non paga le somme che ha contestato?

Se l'utente ha debitamente contestato le somme che ritiene di non dover pagare, l'operatore non può sospendere il servizio fino a che il reclamo non sia stato definito.

Se poi viene avviata una controversia nei confronti dell'operatore, ci sono alcune altre regole sul divieto di sospensione in pendenza delle procedure di conciliazione e di definizione della controversia, che sono descritte nel successivo capitolo VI.

In sintesi, comunque, finché perdura la controversia l'operatore non può sospendere il servizio né pretendere il pagamento delle somme contestate.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 5, commi 1 e 2)

Se la contestazione è accolta si ha diritto al rimborso delle somme già versate?

In caso di accoglimento del reclamo, l'operatore è tenuto a rimborsare le somme erroneamente addebitate.

L'accredito degli importi dovuti deve essere fatto entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, l'utente deve essere informato della possibilità di richiederlo.

In ogni caso, a richiesta, i rimborsi, anziché detratti dalla fattura, devono essere liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 11)

Cosa si può fare in caso di uso fraudolento del servizio da parte di terzi?

Se si ritiene che il servizio sia stato usato in modo fraudolento da terzi (cosiddetti *furti di traffico*) è necessario presentare una denuncia alle Autorità competenti (Polizia delle Comunicazioni, etc..) nelle forme previste dalla normativa vigente.

In quei casi, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, inoltre, i pagamenti che non sono imputabili all'utente, se già effettuati, vengono rimborsati.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 8, comma 6)



Modifiche contrattuali e diritti dell'utente

Nel settore delle comunicazioni elettroniche la continua evoluzione del mercato fa sì che l'operatore possa avere spesso l'esigenza di modificare alcuni aspetti dei servizi offerti, sia da un punto di vista tecnico che economico.

Questa esigenza deve, però, essere contemperata con la necessità degli utenti di fidarsi sulla continuità del rapporto originariamente prescelto e di valutare la convenienza del suo proseguimento in caso di modifiche.

Nel senso di questo contemperamento degli interessi è orientata la disciplina che, nel settore, regola le modifiche contrattuali poste in essere dall'operatore.

L'operatore può modificare le condizioni contrattuali nel corso del rapporto?

In base alle norme del settore, l'operatore può modificare le condizioni contrattuali nel corso del rapporto sotto qualsiasi profilo, tecnico, giuridico o economico.

Per esercitare legittimamente questa facoltà, però, l'operatore deve fornire un avviso a tutti gli utenti interessati dalle modifiche, secondo specifiche regole.

(CCE, art. 70, comma 4)

Quando deve essere dato l'avviso sulle modifiche contrattuali e quali informazioni deve contenere?

Almeno 30 giorni prima della efficacia delle modifiche, l'operatore deve dare una specifica comunicazione a tutti i singoli utenti interessati dalle stesse, rendendo nota, altresì, la possibilità di recedere dal contratto senza spese qualora non si accettino le modifiche preannunciate.

(CCE, art. 70, comma 4)

Come deve essere dato l'avviso agli utenti sulle modifiche contrattuali?

Nel caso di servizi *post* pagati - per i quali, cioè, viene emessa una bolletta - la comunicazione è normalmente inserita nella fattura precedente la modifica.

Quando, invece, si tratta di servizi *pre* pagati, raggiungere i singoli utenti può risultare più complesso.

Generalmente, per questi casi gli operatori utilizzano il mezzo dell'SMS, fornendo anche il numero del *Call center* a cui possono essere richieste le informazioni e rinviando ad un sito *web* che pure le contiene.

Ad oggi questa modalità può essere ritenuta valida purché nell'SMS da inviare almeno 30 giorni prima della modifica si indichi chiaramente il diritto di

recesso gratuito e, inoltre, la notifica via SMS sia accompagnata da pubblicazioni dell'avviso, con adeguata visibilità, su quotidiani e/o periodici a tiratura nazionale o locale, a seconda delle esigenze, così da avere una maggiore certezza sul fatto che ogni interessato abbia avuto le informazioni previste dalla legge.

(Codice delle comunicazioni elettroniche, art. 70 comma 4)

Nel prossimo futuro, invece, in base al nuovo Quadro europeo sulle comunicazioni elettroniche, che dovrà esser recepito in Italia entro il 2011, la competenza a stabilire le modalità di comunicazione agli utenti delle modifiche contrattuali sarà in capo alle Autorità nazionali di regolazione.

L'Autorità, pertanto, avrà il potere di disciplinare la materia in dettaglio.

(Direttiva 2002/22/CE come modificata dalla Direttiva 2009/136/CE, art. 20, comma 2)

Cosa si può fare se non si accettano le modifiche contrattuali?

In base alla legge, l'utente che non vuole aderire alla modifica contrattuale può recedere gratuitamente dal contratto entro 30 giorni dall'avviso utilizzando le forme previste nel contratto per la comunicazione del recesso (raccomandata, fax etc..).

(CCE, art. 70, comma 4)

L'utente che decide di recedere a seguito delle modifiche contrattuali deve pagare qualcosa?

La norma che disciplina la materia (risalente al 2003) prevede che, in caso di modifiche, il recesso sia "senza penali".

Da una lettura complessiva delle norme del settore che disciplinano il recesso, si può affermare che la dicitura "senza penali" debba intendersi come "senza alcun costo", vale a dire senza neanche quegli eventuali costi giustificati di recesso che la Legge n. 40/2007 ha previsto, in linea generale, per i recessi contrattuali nel settore delle comunicazioni elettroniche, di cui si dirà nella prossima sezione.

Si deve considerare, infatti, che, nel caso delle modifiche contrattuali, il recesso dell'utente è indotto da una scelta dell'operatore e non da una sua libera decisione; si tratta dunque di una fattispecie particolare che non rientra nella disciplina generale del recesso dettata dalla norma sopra richiamata.

Qualche spesa potrebbe invece essere richiesta nel caso in cui insieme al servizio l'utente abbia ricevuto un apparato (per esempio un cellulare che sta pagando a rate), ma questa spesa deve essere strettamente limitata al valore residuo dell'apparato.

(CCE, art. 70, comma 4)

(Legge n. 40/2007, art.1, comma 3)

La possibilità di modifica delle condizioni contrattuali riconosciuta al professionista non è vessatoria ai sensi del Codice del consumo?

Nel Codice del consumo è prevista la presunzione di vessatorietà della clausola che consente al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, o le caratteristiche del prodotto o servizio forniti, *senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso*.

Anche il Codice del consumo, dunque, non vieta al professionista di modificare le clausole, ma, più semplicemente, impone di dare indicazione sui motivi delle modifiche già nel documento contrattuale originariamente sottoscritto dall'utente.

Generalmente, tutti gli operatori inseriscono nei contratti delle riserve sulla possibilità di modificare le condizioni del rapporto per motivi principalmente riconducibili alla evoluzione tecnologica e del mercato.

A prescindere da ciò, comunque, la facoltà di modifica è prevista dalla norma contenuta nella speciale disciplina del contratto di comunicazioni elettroniche di provenienza europea che deve prevalere (o coesistere) con la diversa norma del Codice del consumo, dedicata a tutti i contratti e non soltanto a quelli di uno specifico settore.

(Codice del consumo, art. 33, comma 2, lettera m)

(CCE, art.70, comma 4)



Durata del contratto e costi di recesso

Prima della entrata in vigore della Legge n. 40/2007, che ha introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche, questi aspetti erano lasciati all'accordo delle parti. Naturalmente si applicavano i limiti di carattere generale derivanti dalle norme sulla trasparenza delle informazioni (per esempio sulle condizioni di recesso e di rinnovo) e sulla eccessiva onerosità delle penali.

Oggi, però, vigono alcune regole precise stabilite dalla legge citata che è bene conoscere, anche perché alcuni profili interpretativi derivano dalla giurisprudenza amministrativa formatasi in materia.

Cosa stabilisce la Legge n.40/2007 sul diritto di recesso?

La legge stabilisce che nel settore delle comunicazioni elettroniche gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali (ma con preavviso, che può essere al massimo di 30 giorni) e con le sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall'operatore.

La legge, quindi, non ha stabilito una durata particolare dei contratti (che rimane quella indicata nelle CGC applicate) ma ha stabilito che si può recedere in ogni tempo.

(Legge n. 40/2007, art. 1, comma 3)

Quale è l'ambito di applicazione delle disposizioni della Legge n.40/2007 in tema di recesso?

Le disposizioni della Legge n.40/2007 in tema di recesso si applicano a tutti i *contratti per adesione* del settore delle comunicazioni elettroniche, a prescindere dal fatto che l'utente sia un consumatore o un cliente business.

Infatti, nei contratti per adesione, predisposti da un solo contraente, anche i clienti business si trovano in una posizione più svantaggiata.

(Legge n. 40/2007, art. 1, comma 3)

Quali sono i costi che l'operatore può chiedere in caso

In base all'interpretazione della legge, seguita dall'Autorità nei propri provvedimenti e confermata dal giudice amministrativo, i costi che l'operatore può

di recesso anticipato?

richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, secondo principi economici di causalità e pertinenza.

(Si vedano le Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, pubblicate sul sito www.agcom.it)

C'è un elenco generale dei costi giustificati di recesso?

Ad oggi non esiste un elenco generale dei costi giustificati di recesso, anche perché ogni operatore può organizzare i processi aziendali in maniera diversa.

Per tutti valgono comunque i principi generali di pertinenza e causalità dei costi sopra richiamati.

Come si può esercitare il recesso?

Le modalità per esercitare il recesso sono quelle che risultano indicate nel contratto (raccomandata, fax, e-mail..) che, se differenti, vanno integrate con quelle della legge, che prevede un preavviso di massimo 30 giorni e i limiti descritti per i costi di recesso addebitabili. Indicare sempre al gestore il tipo di recesso: per migrazione verso altro operatore, rientro in Telecom Italia o cessazione della linea.

Le norme della Legge n.40/2007 sono sempre valide?

Le regole della Legge sul diritto di recesso e sui limiti ai suoi costi sono certamente valide per tutte le offerte che non prevedono prezzi promozionali.

Nel caso di offerte promozionali, invece, si deve considerare che l'offerta può condizionare il riconoscimento dello sconto ad una durata minima contrattuale.

In questi casi, la possibilità di recedere anticipatamente rimane, ma potrebbe perdersi il diritto allo sconto (nel senso che quello già goduto va restituito in sede di recesso).

E' quindi consigliabile controllare sempre attentamente le clausole e i costi relativi all'attivazione e alla disattivazione dei servizi prima di aderirvi.

(Legge n. 40/2007, art. 1, come interpretata nella sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010, nonché nelle sentenze Tar del Lazio n. 5361/2009 e n. 4269/2010).

Come si ottiene la restituzione dell'anticipo conversazioni in caso di recesso?

Per sapere come ottenere la restituzione dell'anticipo conversazioni o di eventuali depositi cauzionali si deve sempre controllare il Contratto e la Carta dei servizi, perché non esiste una regola generale.

In ogni caso, gli operatori devono adottare, ove possibile, modalità automatiche per la restituzione e il termine massimo per effettuarla (da indicare nelle Carte dei servizi) non può essere superiore a centottanta giorni dalla cessazione del contratto.

Decorsi novanta giorni, comunque, l'operatore restituisce i depositi o gli anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 7, comma 4)

LA QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Nel settore delle comunicazioni elettroniche c'è una specifica attenzione normativa alla cosiddetta Qualità dei servizi, intesa, in pratica, come "buon funzionamento" complessivo.

L'attenzione alla Qualità è realizzata sia da un punto di vista prettamente tecnico, sia, soprattutto, da un punto di vista informativo verso gli utenti.

Si vuole, infatti, facilitare il confronto sul comportamento dei fornitori non solo sotto il profilo dei prezzi (per i quali ci sono appositi strumenti di comparazione), ma anche sotto il profilo della efficienza generale.

Per questi motivi le norme impongono agli operatori di pubblicare le informazioni sulla Qualità.

Ogni tipologia di servizio (fisso, mobile, Internet, pay tv) ha una sua disciplina tecnica della

Qualità, che sarà esaminata nel settore di riferimento.



Le regole sulla qualità

Cosa si intende per Qualità dei Servizi?

La Qualità di un servizio, in una parola, è la bontà di quel servizio come percepita dall'utente e l'idoneità a realizzare il suo scopo.

La Qualità è data, generalmente, dall'insieme di varie caratteristiche importanti per gli utenti, rilevate nel corso della fornitura di quel servizio, utilizzate come strumenti per valutarne l'efficienza e il buon funzionamento.

Perché gli operatori devono rispettare le regole sulla Qualità?

La liberalizzazione del mercato e la concorrenza hanno fatto abbassare i costi in maniera vantaggiosa per gli utenti.

Tuttavia non è accettabile che un servizio non sia erogato con continuità, ma sia soggetto, per esempio, a frequenti interruzioni.

Le disposizioni sulla Qualità dei servizi, quindi, oltre a stabilire metodologie generali per la valutazione della Qualità, permettono il monitoraggio del comportamento degli operatori tramite la pubblicazione delle informazioni, affinché gli utenti possano effettuare scelte consapevoli non solo in base al prezzo dei servizi, ma anche alla loro reale efficienza.

Quali sono le regole dedicate alla Qualità dei servizi?

L'Autorità ha emanato una Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Direttiva n. 179703/CSP), che contiene i principi generali della materia.

Per ognuno dei principali comparti di servizi, inoltre, l'Autorità ha emanato nel tempo una specifica Direttiva:

Delibera n. 254/04/CSP per la telefonia fissa

Delibera n. 104/05/CSP per la telefonia mobile
 Delibera n. 278/04/CSP per la pay tv
 Delibere n. 131/06/CSP, n.244/08/CSP e n. 400/10/Cons per Internet da rete fissa
 Delibera n. 79/09/CSP per i Call center.

Cosa stabiliscono le Direttive sulla qualità?

Le Direttive stabiliscono gli *indicatori* di Qualità per ogni settore, imponendo agli operatori di impegnarsi rispetto ad essi con *obiettivi* e *standard* stabiliti dagli stessi operatori, salvi alcuni casi in cui l'Autorità ha dettato i livelli qualitativi da rispettare.

Per esempio, l'Autorità ha fissato i livelli di Qualità per i servizi di Call center dei vari operatori, perché nel tempo è stata rilevata una maggiore criticità per gli utenti nell'utilizzo di questi servizi.

La fissazione dei livelli di Qualità da parte dell'Autorità, inoltre, avviene ogni anno per legge nel Servizio Universale.

Si tratta infatti di un particolare settore dove è necessario assicurare un determinato livello di qualità a prescindere dalla "selezione naturale" degli operatori che, nelle logiche del libero mercato, avviene in base alle scelte degli utenti.

(CCE, articoli 61 e 72)

Ci sono regole di Qualità comuni a tutti i servizi?

Le regole sulla pubblicazione delle informazioni a beneficio degli utenti finali e sulla comunicazione dei risultati di Qualità all'Autorità sono comuni a tutti i servizi.



Le informazioni sulla qualità dei servizi

Dove si possono trovare le informazioni sulla Qualità?

Gli operatori devono pubblicare i risultati delle misure di Qualità sui propri siti Internet, con appositi collegamenti dalla home page.

Gli operatori sono inoltre tenuti ad inviare all'Autorità i risultati delle misure effettuate secondo

le norme delle Direttive entro il terzo mese successivo alla fine del semestre di riferimento.

In altre parole, le misure del primo semestre vengono inviate entro fine settembre dello stesso anno, quelle del secondo semestre entro fine marzo dell'anno successivo.

In più, in tutte le direttive è previsto che i resoconti annuali sulla Qualità, accompagnati da una relazione descrittiva dei risultati raggiunti, siano inviati all'Autorità entro fine giugno dell'anno successivo. Gli operatori sono anche tenuti a comunicare ai clienti nella prima documentazione di fatturazione utile, oltre ai risultati delle misure raggiunti, gli obiettivi di qualità prefissati annualmente per gli indicatori Qualità del servizio.

L'Autorità pubblica le informazioni sulla Qualità degli operatori?

L'Autorità pubblica le informazioni ricevute in un'apposita pagina del proprio sito web www.agcom.it denominata "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica".

In questo modo, se si vuole conoscere la Qualità dei servizi offerti dai vari operatori, è possibile confrontare i risultati e valutare gli standard che gli operatori si impegnano a garantire.

Cosa contiene la relazione annuale sulla qualità dei servizi?

Le relazioni annuali inviate dagli operatori e pubblicate sul sito dell'Autorità contengono per ogni specifico comparto di servizi il dettaglio su:

- definizione dell'indicatore;
- misurazioni effettuate;
- note esplicative sulle misurazioni;
- periodi di rilevazione;
- sistemi informativi da cui i dati sono stati tratti;
- struttura aziendale responsabile della rilevazione.



La valutazione della qualità dei servizi

Come si valuta la Qualità di un servizio?

Per valutare la Qualità di un servizio il primo passo è quello di individuare i suoi cosiddetti indicatori di Qualità, che esprimono, in pratica, gli aspetti rilevanti di quel servizio.

Rispetto ad ogni indicatore, poi, sono individuati obiettivi di qualità e standard di qualità, fissati e misurati nel tempo secondo determinate regole.

La verifica del rispetto degli standard e degli obiettivi, trascorso il periodo previsto, permette di capire se la Qualità è stata raggiunta oppure no.

Gli indicatori di Qualità

Gli indicatori possono essere definiti come quelle attività o caratteristiche, associate alla fornitura di un servizio, che sono considerate più significative per misurare il livello di efficienza della fornitura e il gradimento di chi la riceve (per esempio, indicatori possono essere il *tempo di attivazione* di un servizio oppure il suo *tasso di malfunzionamento*).

Generalmente, per ogni tipologia di servizio, gli indicatori riassumono ciò che più interessa all'utente per quel servizio (per esempio, nella telefonia mobile il *tasso di caduta della linea*, nel servizio di Contact center il *tempo di attesa* per parlare con un operatore).

Chi stabilisce gli indicatori e le loro modalità di misura?

Gli indicatori e le relative modalità di misura sono stabiliti dall'Autorità, dopo aver consultato le parti interessate, e fissati nelle direttive di qualità in base a quanto previsto nelle principali normative europee, in particolare le norme ETSI (l'ETSI è un Istituto non governativo che detta norme tecniche applicate su base volontaria per armonizzare il mercato transfrontaliero delle comunicazioni).

Quali sono gli indicatori di qualità?

Gli indicatori sono molti e diversi per le varie tipologie di servizio.

Tuttavia, alcuni indicatori, come ad esempio il *tempo di attivazione* del servizio, *l'accuratezza della fatturazione* e i *tempi di risposta* alle chiamate di assistenza clienti, per loro natura sono comuni a tutte le disposizioni sulla qualità, a prescindere dalla tipologia di servizio (telefonia fissa, mobile, tv o Internet).

Altri indicatori, invece, come ad esempio, la *velocità di trasmissione dati* per le connessioni ad Internet o il *tempo di rinnovo del credito* per la telefonia mobile, sono strettamente legati al tipo di servizio a cui si riferiscono e sarebbero inutili da utilizzare per la valutazione dell'efficienza di un servizio diverso.

In generale, quindi, gli indicatori sono legati alle specificità dei singoli servizi, dove infatti sono esaminati.

Cosa si intende per obiettivi di qualità?

Gli obiettivi di Qualità sono i valori che l'operatore si prefigge di rispettare nell'anno in corso per i vari indicatori.

Gli operatori comunicano gli obiettivi annuali agli utenti e li pubblicano alla fine dell'anno precedente nell'ottica di un progressivo miglioramento, indispensabile in un mercato in libera concorrenza, che seleziona e premia anche in base alle garanzie di qualità offerte.

Attraverso il confronto degli obiettivi fissati alla fine dell'anno precedente a quello di riferimento e dei risultati annuali disponibili a metà dell'anno successivo, infatti, gli utenti possono facilmente valutare se la qualità promessa è stata raggiunta

Cosa si intende per standard qualitativi?

Lo standard può essere definito come il valore dell'obiettivo riferito a un certo indicatore.

In pratica, lo standard è il livello di qualità che l'operatore garantisce per quel medesimo indicatore.

Lo standard può essere generale o specifico.

Cosa si intende per standard generale?

Lo standard generale esprime l'obiettivo di qualità dell'operatore con l'indicazione di un valore medio statistico.

Per esempio, è standard generale quello pubblicizzato dagli operatori come *velocità media nazionale* per tutte le offerte Internet da rete fissa.

Cosa si intende per standard specifico?

Lo standard specifico esprime (in genere con l'indicazione di un valore massimo o minimo) l'obiettivo di qualità riferito alla singola prestazione resa ad ogni singolo utente, che può quindi verificarne direttamente il rispetto.

Continuando con l'esempio di prima, nei servizi di accesso ad Internet da rete fissa è standard specifico il valore di velocità minima garantita ai singoli clienti per ogni offerta.

Ogni quanto si misura la Qualità e perché?

Alcuni indicatori vengono misurati con cadenza semestrale, altri con cadenza annuale, a seconda delle loro caratteristiche.

Ad esempio, gli indicatori di fatturazione e di addebiti contestati danno risultati più esplicativi se misurati su un arco di tempo più lungo e pertanto sono misurati annualmente.

Le misure sono effettuate dagli operatori?

Nella maggioranza dei casi, ma non sempre, le misure sono effettuate dagli operatori.

A volte, infatti, come nel caso delle norme sulla Qualità per Internet in postazione fissa, si richiede agli operatori di far effettuare misure certificate e garantite da un soggetto indipendente.

Cosa accade se la qualità specifica non è rispettata?

Il mancato rispetto di uno standard specifico di qualità che l'utente può verificare direttamente (ad esempio il tempo di riparazione dei malfunzionamenti, che generalmente non deve essere superiore alle 48 ore) è un inadempimento che dà diritto all'indennizzo specificato nella Carta dei servizi dell'operatore.



3

1 SERVIZI DI COMUNICAZIONE DA POSTAZIONE FISSA

I SERVIZI VOCE DA POSTAZIONE FISSA

I servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa si classificano generalmente in servizi voce e servizi di trasmissione dati.

Nella scelta dell'operatore di telefonia fissa (quindi, in pratica, nella scelta dell'operatore per il telefono e la connessione Internet da usare a casa o in ufficio) è bene ricordare che con la liberalizzazione, la rete telefonica è stata aperta ai concorrenti, che possono accedere direttamente a molte centrali in cui installare i propri apparati.

Le offerte per gli utenti si sono moltiplicate e si sono meglio adattate alle esigenze particolari di ognuno, al punto che è possibile stipulare addirittura contratti diversi con operatori diversi per la voce e per Internet.

E' inoltre utile sapere che i servizi da postazione fissa possono essere trasmessi attraverso 2 tipologie di rete : il rame e la fibra ottica.

Il rame rappresenta il tradizionale "doppino" telefonico, che consente di *accedere* (cioè di essere collegati) alla rete telefonica generale o tradizionale, come diritto fondamentale di ogni utente in base alle norme sul Servizio Universale.

La fibra è invece un mezzo alternativo, che offre prestazioni migliori, ma non ancora diffusa capillarmente su tutto il territorio nazionale.

Proprio perché il collegamento alla rete telefonica, nella maggior parte dei casi, avviene tramite la rete telefonica generale originaria, direttamente con l'ex monopolista oppure con altri operatori che la affittano, è bene ricordare che l'accesso degli utenti alla rete di Telecom Italia S.p.A. rientra nella speciale disciplina del Servizio Universale, per la quale valgono regole specifiche.

Quali sono le Società che forniscono il servizio?

Con la liberalizzazione del mercato il numero di società che offrono servizi di comunicazione da postazione fissa è aumentato.

Per un elenco dettagliato ed aggiornato si può visitare il sito dell'Autorità www.agcom.it, sezione "[Tutela dell'utenza e condizioni economiche d'offerta](#)" sul quale è reperibile la lista dei collegamenti ipertestuali alle pagine WEB dove ogni operatore rende accessibili le informazioni sui servizi offerti.

Cosa si deve fare per attivare il servizio voce?

Una volta scelto l'operatore, per l'attivazione del servizio voce si deve concludere un apposito contratto, con le modalità proposte dall'operatore (per esempio via Internet o telefonicamente).

Molto spesso l'attivazione del servizio voce con un operatore coincide con la richiesta di *portabilità del numero* verso quell'operatore, nel senso che si è deciso di abbandonare il precedente fornitore, ma di mantenere il numero telefonico.

In questi casi, l'attivazione del servizio segue la disciplina della portabilità, di cui si dirà più avanti.

A prescindere da questo, comunque, per ogni attivazione gli operatori richiedono generalmente i seguenti dati:

- nome e cognome del contraente
- codice fiscale
- indirizzo completo dove deve essere attivato il servizio
- nome ed indirizzo per la fatturazione
- recapito telefonico dove rintracciare l'utente
- Codice di migrazione (anche detto "codice di trasferimento dell'utenza", nel caso generale), qualora l'attivazione della linea implichi il trasferimento dell'utenza da un precedente operatore, incluso Telecom Italia.

Quanto si deve aspettare per l'attivazione del servizio voce?

Se il servizio voce è richiesto a Telecom Italia S.p.A. sulla rete telefonica tradizionale si rientra nella disciplina della qualità del Servizio Universale in base alla quale l'operatore è tenuto ad attivare il servizio.

Quando si tratta invece di un operatore alternativo – anche se utilizza la rete di Telecom Italia S.p.A.– e negli altri casi di collegamenti più evoluti, dalle tecniche digitali alle connessioni in fibra, per conoscere il tempo di attivazione del servizio è necessario consultare la Carta dei servizi dell'operatore verificando gli obiettivi di qualità che si è prefissato.

E' legittimo che un problema tecnico impedisca o ritardi l'attivazione?

E' ovviamente possibile che un problema tecnico ritardi o impedisca l'attivazione, già in base ai principi generali del nostro ordinamento, secondo cui il mancato o inesatto adempimento deve essere imputabile al contraente (cioè all'operatore) e non dipendere da fattori esterni.

Tuttavia, sia i principi generali di buona fede nella esecuzione del contratto sia le norme del settore

prevedono che in casi simili la trasparenza verso l'altro contraente debba essere massima, nel senso che l'utente deve essere informato delle cause dell'impedimento o del ritardo nonché dei tempi previsti per l'eventuale soluzione (concordando tempi e modalità).

Qualora, invece, il disservizio sia imputabile all'operatore, l'utente avrà diritto all'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi.

Come viene fornito il servizio voce in postazione fissa dai vari operatori?

Il servizio voce in postazione fissa viene fornito dai vari operatori su rame o su fibra.

La rete in rame che arriva sin nelle case dei singoli utenti è la tradizionale rete telefonica, che con la liberalizzazione è stata "aperta" agli operatori alternativi, nel senso che l'operatore ex monopolista – pur rimanendone proprietario – è stata obbligato a permettere l'accesso e l'interconnessione alla rete da parte degli altri operatori.

Per raggiungere la postazione dell'utente sono previste dalla regolamentazione due forme principali: l'ULL (Unbundling local loop / accesso disaggregato alla rete locale) oppure il Bitstream.

Quando l'accesso alla rete avviene in fibra, invece, si tratta di un'infrastruttura più moderna, di proprietà diretta dell'operatore.

ULL (Unbundling local loop / accesso disaggregato alla rete locale)?

L'ULL è un accordo fra l'operatore storico e un operatore alternativo (cosiddetto OLO) che permette all'utente di utilizzare il vecchio doppino in rame e lo stesso numero di telefono per aderire all'offerta dell'OLO.

In pratica, con l'ULL l'operatore ex-monopolista destina agli altri operatori uno spazio della centrale per l'installazione dei propri apparati a cui collegare i doppini degli utenti che ne hanno richiesto i servizi. Per questo gli OLO pagano un canone la cui entità è stabilita dall'Autorità.

Si parla di *full ULL* quando si aderisce all'OLO per entrambi i servizi di fonia e Internet, mentre si parla

di *shared access* quando si mantiene il contratto di fonia con Telecom Italia S.p.A. e il contratto Internet con l'operatore alternativo.

Cosa si intende per Bitstream?

Il Bitstream è un accordo fra Telecom Italia S.p.A. e l'OLO in base al quale viene ceduta all'OLO l'intera capacità trasmissiva necessaria ad offrire servizi di accesso a banda larga all'utente finale.

Sostanzialmente, nella centrale, l'utente rimane attestato agli apparati Telecom, ma l'offerta e la relativa fornitura del servizio viene completamente gestita dall'OLO, che rivendendo i servizi acquistati all'ingrosso da Telecom, risponde direttamente del contratto con l'utente, esattamente come nell'ULL.

Anche in questo caso è l'Autorità a stabilire le tariffe che gli OLO corrispondono a Telecom Italia per usufruire del servizio Bitstream.

Ci sono differenze per gli utenti tra l'ULL e il Bitstream?

In linea di principio per gli utenti non ci sono differenze.

Tuttavia l'operatore, nel caso utilizzi l'*unbundling*, utilizza la propria infrastruttura per i servizi dati godendo di una maggiore autonomia nel dimensionamento della rete e, di conseguenza, nel rispetto dei requisiti di servizio contrattualizzati con il proprio cliente.



Il servizio voce in Carrier Selection-Carrier Pre Selection (CS – CPS)

Il servizio di fonia può essere offerto anche da operatori alternativi; in questo caso si riceverà la fattura direttamente dall'operatore prescelto.

Si può anche scegliere di mantenere il rapporto contrattuale con l'operatore storico per l'accesso diretto e sottoscrivere un contratto di accesso indiretto - attivando il servizio di carrier selection o carrier preselection - con un nuovo operatore.

Cosa si intende per Carrier Selection?

La Carrier Selection consente di selezionare, componendo un apposito codice, un operatore (a cui corrisponde quel codice), diverso da quello con cui si è sottoscritto il contratto per accedere al servizio di telefonia.

Per ogni chiamata si ha quindi la possibilità di scegliere se telefonare tramite l'operatore di accesso diretto (in tal caso si deve semplicemente selezionare il numero dell'utente che si vuole chiamare) o tramite l'operatore di Carrier Selection (in tal caso, per attivare la prestazione, si deve anteporre ogni volta al numero telefonico che si vuole chiamare il codice di accesso di 4 o 5 cifre del tipo 10xxx che contraddistingue l'operatore prescelto).

Cosa si intende per Carrier Pre-Selection?

La Carrier Pre-Selection permette di impostare come operatore telefonico "predefinito" un operatore alternativo al posto di quello principale che fornisce la linea telefonica.

Sull'operatore alternativo vengono quindi instradate automaticamente le chiamate senza la necessità di digitare il codice d'accesso.

Attivando la preselezione dell'operatore rimane comunque possibile utilizzare l'operatore telefonico principale o eventuali altri operatori telefonici alternativi utilizzando la Carrier Selection.

Cosa si intende per tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection?

Il tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection, incluso negli indicatori di qualità della telefonia fissa, è il tempo che intercorre tra il giorno della richiesta di CPS da parte dell'utente e l'istante in cui il servizio di CPS è effettivamente disponibile per l'uso.

Come si possono attivare le prestazioni di CS e CPS?

Le prestazioni di CS e CPS possono essere attivate solo dopo aver sottoscritto un contratto con gli operatori che le offrono.

La prestazione di CPS è esclusiva, nel senso che per una linea telefonica può essere sottoscritto solo un contratto di CPS.

Si possono attivare il servizio di CS e CPS da qualunque operatore?

Soltanto l'operatore storico ha l'obbligo – in quanto operatore dotato di significativo potere di mercato – di consentire ai propri abbonati di attivare le prestazioni di CS e CPS con altri operatori.

Si possono effettuare chiamate verso numerazioni non geografiche (numerazioni a sovrapprezzo) mediante CS o CPS?

Attualmente le chiamate dirette verso le numerazioni non geografiche, ossia prive di un prefisso che identifica la zona geografica di appartenenza, escluse quelle verso i cellulari che possono essere effettuate anche tramite CS o CPS, possono avvenire solo tramite l'operatore d'accesso, che ha l'obbligo di garantire anche quelle verso i servizi di emergenza.



La Qualità dei Servizi Voce

Per la qualità nel servizio voce in postazione fissa vale una specifica disciplina che si "affianca" a quella del Servizio Universale.

Tuttavia, come già accennato, nel caso del Servizio Universale gli obiettivi di qualità sono fissati dall'Autorità, mentre questo non avviene negli altri casi di servizi in postazione fissa.

Per quanto riguarda la disciplina sulle informazioni e pubblicazioni, invece, vale quanto già detto nella sezione sulla qualità in generale.

Quali sono i parametri di qualità che gli operatori sono tenuti a rispettare per la telefonia fissa?

Come già detto nel capitolo relativo al Servizio Universale, gli Standard di qualità della telefonia fissa comprendono quelli del servizio universale, trattati precedentemente, più altri 4 indicatori di qualità, di cui 2 facoltativi e 2 obbligatori.

Si tratta dei seguenti indicatori:
percentuale di chiamate a vuoto (indicatore facoltativo);
tempo di instaurazione della chiamata (indicatore facoltativo);
tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi;
tempo di fornitura della carrier pre-selection CPS (descritto nella sezione dedicata alla CPS)

(Delibera n. 254/04/CSP)

***Cosa si intende per
"Percentuale di chiamate a vuoto"?***

La "percentuale di chiamate a vuoto" è il rapporto, nell'ambito delle chiamate nazionali, tra il numero di chiamate non andate a buon fine e il numero totale di tentativi di chiamata nel periodo considerato.

Per chiamata non andata a buon fine si intende il tentativo di chiamata ad un numero valido, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla selezione del numero, né il tono di occupato, né il tono di chiamata, né alcun segnale di risposta.

L'indicatore è facoltativo e l'Autorità si riserva di revisionarlo in futuro in funzione dello sviluppo del mercato e dell'impatto di tale indicatore sulla qualità del servizio.

***Cosa si intende per "Tempo di
instaurazione della chiamata"?***

Il "Tempo di instaurazione della chiamata" è l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la selezione del numero chiamato e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

L'indicatore, analogamente al precedente, è facoltativo e l'Autorità si riserva di revisionarlo in futuro in funzione dello sviluppo del mercato e dell'impatto di tale indicatore sulla qualità del servizio.

***Cosa si intende per "Tempo di
risposta ai servizi di consultazione
elenchi"?***

Se c'è la necessità di conoscere un particolare numero telefonico, si può usufruire dei servizi di consultazione elenchi, chiamando ad una delle tante società che oggi offrono tale servizio.

Il "Tempo di risposta ai servizi di consultazione elenchi" abbonati è quindi il periodo di tempo che intercorre tra la selezione del numero e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

E' bene sapere che a seguito della liberalizzazione del mercato, oggi il servizio è offerto da varie società che utilizzano le numerazioni a sovrapprezzo con il formato 12XX e 892YYY, che hanno sostituito il precedente servizio 12.

Il costo delle relative chiamate è comunicato da un risponditore automatico, prima di instradare la chiamata ad un agente.



Le numerazioni a sovrapprezzo

Nel settore della telefonia fissa l'Autorità ha dedicato grande attenzione al problema delle fatturazioni elevate per collegamenti (spesso non voluti dagli utenti) verso numerazioni a sovrapprezzo.

L'Autorità è intervenuta con vari provvedimenti, per limitare il fenomeno delle cosiddette "bollette pazze" e per dare agli utenti la disponibilità di strumenti diretti di controllo della spesa, come il blocco delle chiamate.

Cosa si intende per numerazioni a sovrapprezzo?

Per numerazioni a sovrapprezzo (o numerazioni a valore aggiunto o numerazioni premium) si intendono le numerazioni telefoniche, non geografiche, soggette ad una tariffa maggiore rispetto alle chiamate di telefonia tradizionale.

Sono numerazioni a sovrapprezzo i numeri che iniziano con 89X ovvero 892, 894, 895 e 899.

Chi utilizza la numerazione per fornire i propri servizi, ed è dunque responsabile dell'uso, è obbligato ad inserire, prima del servizio a pagamento, un messaggio gratuito che deve indicare:

- la società che offre il servizio,
- la tipologia di servizio offerto,
- il costo al minuto,
- il costo dello scatto alla risposta,
- la durata massima della chiamata.

Si può impedire che dal telefono fisso vengano effettuate chiamate verso numerazioni a tariffa maggiorata?

Per impedire che dal telefono fisso vengano chiamate numerazioni a tariffa maggiorata si deve utilizzare un "blocco".

E' utile sapere che, grazie all'intervento dell'Autorità, tutti gli operatori di telefonia fissa sono stati obbligati ad attivare automaticamente ai propri abbonati uno *sbarramento selettivo delle chiamate in uscita in via permanente*, vale a dire un blocco delle chiamate, verso alcune numerazioni a rischio.

Per ogni abbonato resta, comunque, la possibilità di chiedere lo sblocco o la modifica verso un blocco a PIN, che l'operatore deve eseguire entro cinque giorni lavorativi.

(Delibera n. 600/09/CONS)

Cosa si intende per blocco permanente di chiamata?

Il blocco permanente di chiamata è uno sbarramento della linea che consente all'abbonato, previa richiesta al fornitore, di bloccare, gratuitamente, in modalità permanente (cioè fino ad un nuovo ordine da parte dell'utente) un determinato paniere di numerazioni considerate più rischiose, perché, per esempio, contraddistinte da un elevato numero di reclami.

Al blocco permanente non è quindi associato alcun codice personalizzato, ma l'attivazione-disattivazione avviene gratuitamente attraverso il Call-Center dell'operatore, oppure mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione degli utenti, ma senza la possibilità di procedere autonomamente alla attivazione o disattivazione del servizio.

Quale è il paniere di numerazioni associato al blocco permanente di chiamata?

Per conoscere il paniere di numerazione associato al blocco permanente di chiamata si deve consultare l'Allegato 1 alla delibera n. 600/09/CONS, disponibile sul sito dell'Autorità, che viene nel tempo aggiornato a seconda del "rischio" rilevato sulle varie numerazioni.

SERVIZI DI TRAFFICO DATI DA POSTAZIONE FISSA

Se già si dispone di una linea telefonica tradizionale si può accedere ai servizi Internet utilizzando lo stesso doppino impiegato per la telefonia fissa oppure si può ricorrere ad un mezzo trasmissivo alternativo.

Quali strumenti sono necessari per collegarsi ad Internet da casa?

Per il collegamento Internet da casa occorrono un computer, un modem, nonché gli idonei programmi, da caricare nel computer, per "navigare" in Internet e per gestire i messaggi di posta elettronica.

Ci si deve, inoltre, abbonare a un fornitore di accesso ad Internet (Internet Service Provider o ISP) e utilizzare la linea telefonica per il collegamento.

Quali sono le tipologie di collegamento ad Internet?

Le tipologie di collegamenti attualmente maggiormente utilizzati sono:

- connessione dial-up in tecnica analogica;
- connessione dial-up in tecnica digitale ISDN;
- connessione in tecnica digitale ADSL.

Cosa si intende per connessione dial-up?

La connessione dial-up in tecnica analogica consente la trasmissione e la ricezione "dati" da e verso Internet ad una velocità nominale massima di 56 kbit per secondo (kbit/s).

In questo caso si parla, comunemente, di collegamento in banda stretta.

L'accesso ad Internet, in particolare, avviene nella cosiddetta "modalità dial-up" (termine inglese che si può tradurre in italiano con la locuzione "su base chiamata"), che comporta la necessità di comporre il numero telefonico dell'ISP con si è abbonati ogni volta che ci si vuole collegare a Internet.

In questi casi il computer dell'ISP (che prende il nome di "server"), verificati i dati identificativi (codice utente e password), consente di "entrare in Internet" e di mantenere attivo il collegamento fino a che non si decide di chiuderlo tramite gli opportuni comandi previsti dai programmi presenti nel computer.

Con la tecnica in dial up la linea telefonica risulta "occupata" per tutta la durata del collegamento.

Cosa si intende per connessione dial-up in tecnica digitale ISDN?

La connessione dial-up in tecnica digitale ISDN (acronimo di Integrated Services Digital Network ovvero Rete numerica integrata nei servizi) consente di disporre, sul doppino già presente nella sede (abitazione, ufficio ecc.), di due "linee telefoniche" indipendenti per effettuare contemporaneamente due collegamenti diversi (per esempio due distinte conversazioni telefoniche oppure una conversazione ed un collegamento ad Internet).

La velocità massima di trasferimento dei dati è di 64 kbit al secondo, se si usa una sola linea (la seconda resta libera per le chiamate vocali), o di 128 kbit al secondo quando si usano entrambe le linee per la trasmissione dei dati (in questo caso il costo della connessione è pari a quello di due conversazioni).

Questa tecnologia è offerta esclusivamente dagli operatori telefonici e richiede l'installazione di apparati ISDN presso la sede, dove sarà installata una "Network Termination".

Anche in questo caso il collegamento ad Internet avviene in modalità "dial-up" (cioè ogni volta che si vuole il collegamento a Internet è necessario comporre il numero telefonico dell'ISP), e in luogo del modem analogico è richiesto l'uso di un "terminal adaptor", un particolare tipo di modem digitale specifico per la tecnica ISDN.

Cosa si intende per tecnologia ADSL?

La connessione in tecnica digitale ADSL (acronimo di Asymmetric Digital Subscriber Line) mette a disposizione un canale per le comunicazioni vocali ed uno per il trasferimento dei dati, da e verso Internet; anche in questo caso viene utilizzata la linea telefonica già presente in casa.

Il collegamento a Internet che utilizza la linea ADSL viene comunemente definito a banda larga.

In che senso l'ADSL è asimmetrica?

La tecnologia ADSL è "asimmetrica" nel senso che presenta la particolarità che la velocità di trasferimento dei dati nelle due direzioni, dal computer verso Internet (up-stream) e da Internet verso il computer (down-stream), è diversa.

Infatti, in genere, ci si collega a Internet per ottenere informazioni che non richiedono, dal punto di vista informatico, l'invio verso la "rete" di una cospicua quantità di dati.

In altre parole normalmente non è necessario disporre di un'elevata velocità di trasferimento per inviare "interrogazioni" ad Internet.

Viceversa, le risposte da parte della rete comportano l'invio al computer del richiedente di una quantità maggiore di dati, soprattutto, nei casi in cui si è richiesto di "scaricare" dalla rete file costituiti da immagini fisse o in movimento, brani musicali, ecc.; in questi casi, affinché l'operazione possa essere completata in un tempo ragionevole, è necessaria una velocità di trasmissione dei dati superiore rispetto a quella utilizzata per l'interrogazione.

Quali sono le offerte ADSL presenti sul mercato?

Le offerte presenti attualmente sul mercato vanno da 640 Kbps a 2 Mbps, 4 Mbps, 12 Mbps e fino a 20 Mbps.

Peraltro, la caratteristica "asimmetrica" nella velocità di trasferimento dati, tipica dell'ADSL, consente di sfruttare al meglio le potenzialità del collegamento anche nelle offerte più basse.

Cosa occorre per usufruire del servizio ADSL in casa?

Gli operatori o gli ISP che offrono l'ADSL, in genere, forniscono tutti gli accessori necessari al collegamento, quali il modem ADSL, i filtri e gli "splitter" da installare presso la sede dell'utente.

I filtri, in particolare, sono inseriti in corrispondenza di ciascun telefono, mentre lo "splitter" è inserito nella presa telefonica principale.

Questa tecnologia permette contemporaneamente l'uso del telefono tradizionale, per le chiamate, e il collegamento ad Internet.

Cosa si intende per modalità "Always on" offerta dalla tecnologia ADSL?

La tecnologia ADSL permette una connessione ad Internet in modalità "always on" (termine inglese che si può tradurre con "sempre attivo"), che consente di connettersi all'ISP senza dover attendere i tempi per la selezione del numero e l'instaurazione del collegamento.

La tecnologia ADSL, infatti, fornisce un accesso diretto e dedicato all'Internet Service Provider.

Tale tecnologia di connessione consente di raggiungere velocità di trasmissione dell'ordine delle centinaia/migliaia di kbit/s che rendono possibile scaricare immagini, musica, film più facilmente e in minor tempo rispetto alla connessione in modalità dial-up, ovvero in banda stretta, nonché di ricevere segnali televisivi.

La connessione ADSL è disponibile su tutto il territorio nazionale?

Non tutte le zone d'Italia sono coperte da ADSL ed è per questo che si parla di Digital Divide.

In ogni caso, prima di scegliere, si può effettuare un controllo sui siti internet dei provider, per verificare se il numero telefonico o la zona di residenza hanno la possibilità di accedere alla linea ADSL.

Cosa si intende per "Digital Divide"?

Per Digital Divide si intende il divario (cioè la disuguaglianza) esistente sul territorio rispetto all'accesso e alla fruizione delle nuove tecnologie di comunicazione e informatiche.

Si tratta, in sostanza, non soltanto di un problema di copertura geografica delle reti, ma anche della difficoltà di alcune categorie sociali, o di interi Paesi, di usufruire di tecnologie che utilizzano una codifica di dati di tipo digitale rispetto alla precedente codifica analogica.

Il collegamento a banda larga può avvenire anche con mezzi trasmissivi alternativi al doppino in rame?

Il collegamento in banda larga avviene anche tramite mezzi trasmissivi diversi dal doppino, quali la fibra ottica, l'accesso radio (GPRS, UMTS, WI-FI, WI-MAX) o tramite antenna parabolica che realizza un collegamento via satellite.

Cosa si intende per tecnologia in Fibra Ottica?

La tecnologia in fibra ottica presenta la caratteristica che la velocità massima di trasferimento dei dati può essere estremamente elevata, ed inoltre offre la possibilità di fare contemporaneamente comunicazioni vocali, di vedere la televisione digitale e di accedere ad Internet.

Questa possibilità è consentita anche dall'ADSL, ma solo quando la distanza dell'abitazione dalla centrale locale di Telecom Italia S.p.A. è sufficientemente ridotta (la massima velocità trasmissiva raggiungibile con l'ADSL aumenta, infatti, con il ridursi di tale distanza) e comunque con prestazioni inferiori.

La fibra ottica è attualmente disponibile soltanto in alcune città italiane, quindi anche in questo caso è bene effettuare, prima di scegliere, un'interrogazione nei portali dei provider, per verificare se il numero telefonico o la zona di residenza hanno la possibilità di accedere alla fibra.

Esistono tecnologie trasmissive alternative ad ADSL e fibra ottica?

Una alternativa ai tradizionali sistemi di accesso di tipo fisso è rappresentata dalle tecnologie Hiperlan e Wimax che consentono di trasferire dati via radio con tecniche innovative e garantire l'accesso a reti di telecomunicazioni a banda larga e senza fili.

Come orientarsi tra le offerte di connessione

Per orientarsi sulle offerte Internet si può consultare il sito dell'Autorità www.agcom.it.

ad Internet

In un apposito link si trova l'elenco degli ISP che offrono soluzioni ad Internet da rete fissa, e i relativi resoconti di qualità, in base ai quali si possono comparare le diverse offerte e scegliere quella più adatta alle proprie esigenze.

In ogni caso, considerato che sul mercato ci sono diverse offerte, la scelta è molto soggettiva: è bene allora documentarsi acquisendo informazioni, per esempio tramite il motore di calcolo accreditato dall'Autorità, disponibile sul sito www.supermoney.eu.

Quale tipo di collegamento scegliere

Per decidere quale tecnologia utilizzare (fissa o radiomobile), quale standard richiedere (ADSL, VDSL, etc), quale velocità (640Kbit/s, 2 Mbit/s, etc) e quale modalità di tassazione (flat, semiflat, a consumo) sottoscrivere, è opportuno valutare con attenzione:

- a) il tempo che si trascorre a navigare sul web e i volumi scaricati;
- b) se si ha la necessità di collegarsi ad internet anche in mobilità o comunque fuori casa;
- c) quali sono i principali utilizzi che si fanno della rete;
- d) la velocità di collegamento che è necessaria per le operazioni che si intendono compiere;
- e) la necessità di avere la linea telefonica libera mentre si naviga in Internet;
- f) che tipo di assistenza tecnica si vuole e in quali tempi;
- g) i costi che si è disposti a sostenere.

E' bene sapere che per scaricare immagini e filmati occorre una velocità maggiore di trasferimento dei dati e che, in linea generale, a una velocità di accesso maggiore corrisponde un costo più alto.

Come scegliere l'ISP

L'ISP (acronimo di Internet Service Provider) è l'operatore che fornisce l'accesso ad Internet.

Operatore telefonico e Internet Service Provider possono essere figure distinte ovvero possono coincidere. In ogni caso, non tutti gli ISP offrono gli stessi servizi.

Per saperne di più, si può visitare sul sito dell'AGCOM la sezione relativa a "[Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta](#)", dove si trova la lista delle pagine web contenenti le offerte commerciali degli operatori.

Prima di aderire ad un contratto con un ISP, comunque, è bene valutare con attenzione le proprie esigenze: in particolare, si considerino le fasce orarie (diurne o notturne) in cui di solito ci si collega ad Internet e il tempo che si pensa di destinare alla navigazione; leggere, inoltre, sempre con molta attenzione il contratto prima di aderirvi.

Si deve anche ricordare che, dopo l'adesione al servizio, l'Internet Service Provider è tenuto a fornire alcune informazioni per il corretto accesso ad Internet.

Tra queste:

- nome utente e password per consentire di accedere alla connessione ad Internet;
- l'indirizzo di posta elettronica, corredata anch'essa da nome utente e password;
- l'eventuale programma per l'accesso ad Internet (nel caso non sia già installato sul computer).

Tra quali tipi di abbonamento scegliere?

Le formule attualmente sul mercato prevedono offerte con abbonamento:

- flat o a forfait (un pacchetto contenente un tempo illimitato di collegamento ad un prezzo fisso mensile);
- semi-flat (un pacchetto contenente un tempo delimitato di collegamento ad un costo fisso mensile, cui può aggiungersi un costo variabile, tariffato a consumo, a seconda dei collegamenti effettuati oltre il pacchetto)
- a consumo (in base cioè alla quantità di dati trasferiti oppure alla durata della connessione).

In genere l'abbonamento all'ISP non comprende i costi di collegamento telefonico per l'accesso in modalità dial-up.



Servizio VoIP

Oggi è possibile trasmettere la voce sul canale dati IP (lo stesso utilizzato per navigare in Internet). Ciò consente, soprattutto nelle chiamate internazionali, di risparmiare molto in termini di costo rispetto alla stessa telefonata fatta attraverso la rete telefonica tradizionale.

Cos' è il servizio VoIP?

Il Voice over IP (Voce tramite protocollo Internet), acronimo VoIP, è una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet e quindi utilizzando il protocollo IP.

Con il VoIP, dunque, il servizio di telefonia e quello di trasmissione dati (Internet) diventano un unico "servizio integrato".

Quali sono i vantaggi del VoIP?

I benefici dell'introduzione di una tecnologia innovativa come il VoIP sono:

- un notevole abbattimento dei costi sia per chiamate nazionali che internazionali o intercontinentali;
- la possibilità di telefonare da un PC portatile via Internet da qualsiasi luogo dotato di collegamento ADSL (alberghi, uffici, case, strade, etc., collegamenti wireless), purché sia collegato al PC un dispositivo idoneo ad effettuare la chiamata (per esempio microfono, auricolare, ecc.);
- il fatto che la chiamata è completamente gratuita se effettuata tra utenti che usano lo stesso client VoIP.

Quali sono i problemi del VoIP?

Uno dei principali problemi del VoIP riguarda il fatto che non è possibile effettuare chiamate in caso di assenza di corrente, in quanto la voce è trasportata tramite la connessione dati ADSL grazie ad un *modem* alimentato da casa (la linea telefonica tradizionale è invece tele-alimentata dalla centrale).

La qualità della voce può essere scadente, a seconda delle condizioni del traffico in rete, in caso di connessioni VoIP realizzate su rete Internet pubblica (cosiddetto *unmanaged* VoIP) mediante applicazioni *peer-to-peer* come Skype, msn, ecc.

Quali sono i passi da fare prima di poter usufruire del VoIP?

Un utente che vuole disporre della tecnologia VoIP deve avere necessariamente una connessione ad Internet a banda larga ed un PC su cui installare il client VoIP, nonché un paio di cuffie ed un microfono, se non integrati nel PC.

Come si attiva un servizio VoIP?

Se si è deciso di aderire ad un servizio VoIP, ci si può rivolgere ad un operatore che offre sul mercato tariffe per il VoIP chiedendo soprattutto, PRIMA di rilasciare il consenso all'attivazione, se è tecnicamente possibile:

- mantenere il tuo numero telefonico;
- usufruire di una larghezza di banda sufficiente ad un giusto utilizzo di questa tecnologia.

Una volta verificate queste condizioni, le modalità di attivazione del VoIP sono uguali ad altri servizi di telecomunicazioni.

Cosa accade se si disdice il servizio ADSL mantenendo il servizio di telefonia?

ATTENZIONE! Una volta sottoscritto un contratto VoIP, i servizi Internet e Voce diventano un UNICO servizio. Ne consegue che se si invia la disdetta per la linea ADSL, AUTOMATICAMENTE l'operatore disdice anche il servizio Voce VoIP.

Si potrebbe quindi incorrere nella sospensione della linea telefonica e nella perdita definitiva del numero di telefono.

Per evitare questi inconvenienti, bisogna ricordare di richiedere, all'atto della disdetta del servizio ADSL, l'attivazione di un contratto con lo stesso operatore di telecomunicazioni che riguardi il solo servizio Voce oppure l'attivazione di un nuovo contratto con un altro operatore, precisando la volontà di mantenere il proprio numero telefonico.



Qualità dei servizi di connessione ad internet in postazione fissa

L'Autorità ha dedicato particolare attenzione alla qualità dei servizi di connessione ad internet in postazione fissa, anche per permettere che gli utenti possano davvero comprendere la qualità del collegamento (nel senso di velocità e prestazioni) promesso dall'operatore prescelto.

L'ISP è tenuto a garantire una certa velocità di connessione?

L'operatore è tenuto a garantire la velocità che promette.

L'Autorità ha recentemente stabilito che gli operatori siano tenuti ad indicare, per tutte le offerte Internet da rete fissa, all'atto del contratto, gli standard specifici di velocità promessa, mentre fino a questo momento nei contratti veniva indicata la velocità massima teorica con la dicitura "fino a".

Anche nella pubblicità e sui siti Internet degli operatori va indicato, per ogni offerta, lo standard generale relativo alla velocità minima misurata, che si può utilizzare per confrontare i valori offerti dai vari operatori e orientare la propria scelta.

L'operatore, in pratica, deve indicare per ogni offerta la velocità minima misurata, come il valore di velocità di trasmissione che viene rispettato in tutte le misure tranne che nel 5% peggiore tra tutte quelle effettuate.

(Delibera n. 244/08/CSP, articoli 7 e 8)

Si possono misurare le prestazioni della propria connessione ad Internet?

In base alle norme dell'Autorità, l'utente può misurare le prestazioni con un apposito software.

Questo software, certificato, si può scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it, accessibile anche dalla home page del sito dell'Autorità, per misurare la velocità dell'accesso ad Internet e confrontarla con il valore "promesso" dall'operatore.

(Delibera n. 244/08/CSP, articolo 8)

Cosa si può fare se la velocità di connessione è inferiore a quella promessa?

Nel caso in cui il valore misurato sia inferiore a quello garantito dall'operatore in fase contrattuale, si può chiedere il ripristino dei valori contrattualizzati.

Se ciò non avviene, dopo 30 giorni si ha diritto di recedere senza penali dal contratto.

(Delibera n. 244/08/CSP, articolo 8, comma 6)

Quali sono gli indicatori di qualità della connessione ad Internet da rete fissa?

Gli Standard di qualità dell'accesso ad Internet sono innanzitutto quelli già trattati per la telefonia fissa:

- tempo di attivazione del servizio

-
- tasso di malfunzionamento
 - tempo di riparazione dei guasti
 - tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti
 - addebiti contestati

Altri quattro indicatori sono invece riferiti allo scenario in cui il servizio è già disponibile al cliente e viene valutata la qualità della prestazione contrattualizzata: Si tratta dei seguenti indicatori:

- indisponibilità del servizio di accesso in dial-up
- velocità di trasmissione dati
- tasso di insuccesso nella trasmissione dati
- ritardo della trasmissione dati in una singola direzione
- tasso di perdita dei pacchetti

Relativamente agli obblighi informativi sulla qualità, vale quanto già detto nel paragrafo generale relativo alla qualità dei servizi.

(Delibere n. 131/06/CSP, n.244/08/CSP e n. 400/10/Cons)

Cosa si intende per indisponibilità del servizio di accesso dial-up?

L' indisponibilità del servizio dial-up misura il tempo in cui nessun modem dell'operatore è disponibile ad accettare chiamate dial-up dall'utente.

Tale indicatore fornisce informazioni riguardo alla probabilità che un cliente possa effettivamente accedere a Internet attraverso modem dial-up.

Naturalmente il valore dell'indicatore è inversamente proporzionale alla efficienza del servizio: minore è il valore dell'indicatore, maggiore sarà infatti la probabilità di poter accedere a Internet quando si vuole.

Cosa si intende per velocità di trasmissione dei dati?

Per velocità di trasmissione dati si intende la misura di velocità massima, minima, media e deviazione standard (vale a dire come sono distribuiti i valori attorno alla media) misurate sia in download che in upload, da un PC client verso un server.

I server sono posizionati nei nodi di rete in cui vi è il maggiore scambio di traffico dati.

Il client è il PC dell'operatore che invia e riceve pacchetti dati di cui viene misurata la velocità di trasmissione e ricezione.

Nel caso del software per utente finale, il client è il PC utilizzato dall'utente per confrontare la velocità misurata con quella promessa all'atto del contratto.

Cosa si intende per tasso di insuccesso nella trasmissione dei dati?

L'indicatore sul tasso di insuccesso va di pari passo con le misure di velocità di trasmissione, poiché indica il numero di volte in cui una trasmissione misurata non è andata a buon fine, rispetto al totale delle misure effettuate.

Cosa si intende per ritardo della trasmissione dati?

Il ritardo di trasmissione, o PING, misura quanto tempo occorre ad ogni singolo bit che parte dal PC per raggiungere la sua destinazione.

Questo tempo dipende soprattutto dal numero di nodi Internet che vengono attraversati nella connessione e dalla distanza tra la postazione da cui origina la misura e il calcolatore (o sito Web, o servizio remoto, etc) con cui si vogliono scambiare informazioni.

Queste due componenti dipendono da dove si trova (nel mondo) il calcolatore remoto che fornisce l'informazione richiesta.

L'indicatore è misurato nel valore medio tra i tempi di andata e di ritorno, nella deviazione standard e nel ritardo massimo.

Anche per esso, come per la velocità, gli operatori sono tenuti a garantire un valore massimo di ritardo che può essere misurato e confrontato con il software dedicato all'utente finale.

Qualora il valore dell'indicatore sia basso (cioè esprima poco ritardo), si può desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste dell'utente.

Il valore basso dell'indicatore è particolarmente significativo per le applicazioni quali le comunicazioni vocali e video in tempo reale, come pure, ad esempio, per il VoIP.

Cosa si intende per tasso di perdita dei pacchetti?

Il tasso di perdita dei pacchetti è misurato come il rapporto tra le prove di Ping (vedi indicatore precedente) che non hanno prodotto un valore e il numero totale di Ping, allo scopo di fornire informazioni riguardo alla probabilità che i dati siano trasmessi con successo.



La prevenzione delle truffe su Internet

Quali sono le possibili truffe via Internet da cui cautelarsi?

Le principali truffe telematiche che vengono realizzate su Internet riguardano:
la ricezione di mail con allegati di grandi dimensioni contenenti virus
i DIALERS
il PHISHING

Nella maggior parte dei casi il tentativo di truffa inizia con l'invio di una e-mail alla potenziale vittima.

La maggior parte dei "navigatori" adulti ed esperti ha quindi imparato ad usare un minimo di cautela nell'interagire con chi non si conosce e tale cautela è generalmente sufficiente per evitare brutte sorprese.

In ogni caso, se si sospetta una e-mail truffaldina, è bene informare immediatamente la Polizia delle Comunicazioni.

Cosa sono i DIALERS?

I DIALERS sono piccoli programmi software (.exe) che, ad insaputa dell'utente, connettono a numeri nazionali ed internazionali molto costosi.

Senza che l'utente se ne avveda, i DIALERS si possono installare nel PC durante la navigazione su molti dei siti Internet che propongono loghi e suonerie, sfondi e trucchi per playstation, siti per adulti e purtroppo anche in molti siti che invitano a scaricare "gratuitamente" dei programmi, della musica Mp3 o guide elettroniche.

Il risultato sarà una bolletta telefonica altissima.

Cosa si intende per "PHISHING"?

Il PHISHING è una forma di frode con la quale l'utente viene ingannato per indurlo a rivelare proprie informazioni personali (numeri di carte di credito, password di conti in banca, codice fiscale, ecc.).

Uno degli esempi più comuni è l'invio di una e-mail fraudolenta, che sembra provenire da un'azienda nota, con la quale si tende a catturare l'attenzione dell'utente annunciandogli che deve ricevere dei soldi (invitandolo dunque a fornire molti dati) oppure, per esempio, che il suo conto corrente verrà bloccato se non effettua subito un accesso inserendo i codici personali.

Il PHISHING può anche essere effettuato telefonicamente e attraverso finestre di pop-up e siti web fraudolenti.

Si deve invece ricordare che nessuna banca o altra azienda usa le e-mail (o il telefono) per chiedere i dati personali dei clienti, perciò **NON BISOGNA FORNIRLI MAI**.

Quali sono i metodi per prevenire le truffe on-line?

Per prevenire le truffe si possono caricare programmi gratuiti, scaricabili da web, per controllare la posta prima ancora che venga scaricata nel PC e altri utili per difendersi dai DIALERS, in grado di bloccare le connessioni telefoniche non autorizzate.

In ogni caso, si rammenti che generalmente per i programmi software di uso comune prima di procedere all'installazione si apre una finestra sullo schermo del computer che chiede all'utente il consenso all'installazione.. Qualora ciò non avvenisse si potrebbero verificare fenomeni di installazione e quindi spesa non consapevole.

Si deve fare attenzione al contenuto della finestra, mantenendo il giusto senso critico senza lasciarsi allettare da promesse di facili guadagni o cospicui risparmi: un attimo di leggerezza o distrazione può costare davvero molto caro.

I rischi per l'infanzia

La presenza di contenuti in Internet non adatti ai minori richiede da parte degli adulti una maggiore consapevolezza oltre che un ruolo attento nell'utilizzo

dei contenuti del web.

Al riguardo può essere utile consultare la *Carta dei minori in rete*, approvata dal Consiglio Nazionale degli Utenti, CNU, che ha affermato i diritti dei minori già enunciati nella Costituzione italiana e nelle convenzioni internazionali.

In particolare, nella Carta il CNU ha ripercorso, esplicandoli, i diritti fondamentali dei minori da salvaguardare durante la navigazione in Internet, con particolare riferimento alla *libertà di espressione, uguaglianza, tutela della salute, educazione e formazione, socializzazione e gioco, ascolto, dignità e riservatezza, sicurezza, responsabilità*.

Per maggiori informazioni consultare il sito all'indirizzo www.agcom.it/cnu/

Consigli utili per gli adulti

Agli adulti si consiglia di:

- Assistere il minore durante la navigazione
- Fissare il tempo massimo di utilizzo del computer in base all'età del minore
- Avvisare il minore di diffidare di chi propone incontri o collegamenti in video chat, perché potrebbe essere un malintenzionato
- Insegnare al minore a raccontare dei suoi contatti e dei suoi interessi in rete (siti visitati, chat, ricerche e scoperte effettuate)

Non tutte le chat sono adatte ai minori, quindi è bene utilizzare opportune precauzioni.

Si possono infatti configurare i servizi di posta elettronica in modo da evitare la ricezione di messaggi indesiderati e/o dannosi anche per i minori.

A chi segnalare una truffa via Internet?

Nel caso in cui ci si avveda di una truffa via Internet, è possibile rivolgersi agli organi di Polizia per denunciare l'accaduto, ai fini dell'applicazione delle sanzioni previste dal codice penale per le frodi informatiche.

Per maggiori informazioni ci si può collegare al sito www.poliziadistato.it.

Chi vigila sui contenuti della rete e a chi segnalare comportamenti scorretti?

La Polizia delle Comunicazioni vigila sulla rete. Siti web dai contenuti illeciti o contatti con persone sospette devono esserle segnalati all'indirizzo: http://poliziadistato.it/articolo/982-Polizia_postale_e_delle_comunicazioni

In generale, per maggiori informazioni ci si può collegare al sito www.poliziadistato.it

A chi rivolgersi per tutelare la privacy in Internet?

La normativa vigente in materia di "tutela della privacy" prevede che i dati personali possano essere trattati dai soggetti che ne vengano a conoscenza solo dopo aver ricevuto un consenso esplicito al trattamento.

Ne consegue che i dati di chi naviga possono essere acquisiti e i messaggi di tipo informativo o pubblicitario possono essere inviati solo se si è stati preventivamente informati e se si è esplicitamente manifestato il consenso.

Competente in materia è l'Autorità garante per la protezione dei dati personali. Per saperne di più si può consultare il sito all'indirizzo www.garanteprivacy.it.

LA MIGRAZIONE VERSO UN ALTRO OPERATORE E LA PORTABILITÀ DEL NUMERO

Se si intende cambiare contratto e passare ad un altro operatore, mantenendo il numero, si deve fare richiesta di portabilità del numero fisso.

E' bene anche sapere che vi è differenza tra la richiesta di migrazione ad altro operatore e la richiesta di cessazione della linea (da effettuare solo nel caso si voglia cessare ogni rapporto contrattuale senza passare ad altro operatore); in quest'ultimo caso, infatti, i costi di recesso da corrispondere al precedente operatore potrebbero variare notevolmente.

Come scegliere l'operatore telefonico?

Prima di aderire al contratto, oltre ad un confronto tariffario utilizzando i siti internet accreditati dall'Autorità (www.supermoney.eu), è consigliabile leggere accuratamente la Carta dei Servizi e le Condizioni Generali di Abbonamento (tutte

raggiungibili dal sito dell'Autorità nell'apposita sezione) che ogni operatore telefonico è tenuto ad adottare e rendere disponibile in base alle norme vigenti.

Come si cambia operatore di rete fissa?

Esistono tre procedure *standard* per il trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa (procedura di attivazione / di migrazione / di number portability pura), il cui utilizzo è determinato dal tipo di servizio oggetto del passaggio e dalla infrastruttura di rete attraverso cui tale servizio viene erogato.

Le tre procedure sono oggi, a seguito dell'attività normativa svolta dall'AGCOM, automatizzate e sono caratterizzate da particolari aspetti tecnico-gestionali, ragione per cui per ciascuna di esse sono previste tempistiche specifiche.

Queste differenze non hanno impatti significativi sul cliente finale: il cliente deve semplicemente rivolgersi all'operatore ricevente (indicato come operatore *recipient*) comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza verso quest'ultimo.

Sarà poi compito del *recipient* avviare la procedura tecnicamente corretta tra le tre.

In cosa consiste la procedura di attivazione?

La procedura di attivazione consente il passaggio di un cliente di Telecom Italia S.p.A. verso un operatore alternativo (detto OLO, Other Licensed Operator) che remunera Telecom Italia per l'uso della sua infrastruttura di accesso (in pratica l'OLO noleggia l'uso dell'ultimo miglio di Telecom Italia tramite i servizi di *unbundling*, *bitstream*, *wholesale line rental*).

(Delibera n. 52/09/CIR)

Cosa si intende con procedura di migrazione?

La procedura di migrazione consente il passaggio di un cliente di un OLO che utilizza l'infrastruttura di accesso di Telecom Italia verso quest'ultima o verso un altro OLO che utilizza l'infrastruttura di accesso di Telecom Italia.

Affinché si possa parlare di migrazione, il passaggio del cliente comporta il passaggio del numero e della linea di accesso.

(Delibera n. 52/09/CIR)

La procedura di number portability pura

La procedura di *number portability* pura consente il trasferimento della sola risorsa di numerazione nei casi in cui non sia contestuale ad una procedura di attivazione o di migrazione (si tratta di una procedura attiva dal 7 febbraio 2010).

Si parla di portabilità pura nei casi in cui l'OLO utilizzi una propria infrastruttura di accesso e non quella di Telecom Italia (ad esempio nel caso di un servizio offerto su fibra ottica o su accesso radio). In tal caso quando il cliente lascia o entra con l'OLO porta con se solo il numero, mentre la risorsa di accesso rimane nella disponibilità dell'OLO).

(Delibere nn. 41/09/CIR e 35/10/CIR)

Il codice di trasferimento dell'utenza

A seconda dell'operatore che fornisce il servizio (Telecom o OLO) e del tipo di risorsa di rete tramite cui è fornito il servizio (ULL, bitstream, WLR, fibra ottica, accesso radio), il cliente riceve dal proprio operatore (operatore *donating*) un codice alfanumerico che viene chiamato CODICE DI TRASFERIMENTO DELL'UTENZA, utilizzabile per trasferire la propria utenza verso un altro operatore.

Il CODICE DI MIGRAZIONE è un caso particolare del codice di "trasferimento dell'utenza" e viene fornito ai clienti dagli operatori alternativi a Telecom (OLO), che utilizzano servizi ULL, bitstream, WLR.

Telecom Italia S.p.A., invece, fornisce al proprio cliente il cosiddetto CODICE DI ATTIVAZIONE, molto simile al codice di migrazione.

Si parla di CODICE DI "NP PURA" nel caso di clienti che usufruiscono di servizi offerti su reti proprietarie di Operatori diversi da Telecom (ad esempio su rete radio o su fibra ottica).

Le diverse tipologie di CODICE DI TRASFERIMENTO (di attivazione, di migrazione o di NP) condividono la stessa struttura ed il cliente deve limitarsi a comunicare il codice in proprio possesso all'operatore

ricevente.

***Come è formato
il Codice di trasferimento?***

Il CODICE DI TRASFERIMENTO, che deve essere fornito all'operatore *recipient* affinché questo possa avviare la procedura di migrazione per trasferire la propria utenza telefonica e/o servizio ADSL, è costituito da una sequenza alfanumerica che individua l'operatore *donating*, la risorsa di rete da questi utilizzata, ed il tipo di servizio di rete acquisito da Telecom Italia (*unbundling, bitstream*, ecc.).

***Come si può conoscere il proprio
codice di trasferimento?***

Il codice di migrazione, così come quello di attivazione e di NP, vengono comunicati dall'operatore al cliente:

- Nella fattura periodica
- Nell'area web dell'operatore riservata al cliente
- In tempo reale chiamando il *call center* o il risponditore automatico dell'operatore *donating*.

***Cosa si intende
per "codice segreto"?***

Il *codice segreto* è presente all'interno del *codice di trasferimento dell'utenza*.

Il *codice segreto* del cliente viene comunicato al *recipient* all'atto della comunicazione del *codice di trasferimento dell'utenza* in modo completamente trasparente per il cliente e senza alcun ulteriore onere per lo stesso.

Terminato il passaggio del cliente, questi riceverà dal suo nuovo operatore (ex *recipient*) un nuovo codice di trasferimento dell'utenza (con un nuovo codice segreto) utilizzabile dal cliente per i successivi passaggi verso altri operatori.

***Quanto tempo ci vuole
per cambiare operatore?***

La Legge n.40/2007 ha previsto un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni.

Tutte le procedure di trasferimento dell'utenza fissa sopra descritte sono state quindi definite in ottemperanza a tale prescrizione, prevedendo tempistiche specifiche per l'interazione tra gli operatori ed il passaggio del cliente *a data certa* (la data di passaggio viene concordata tra cliente ed operatore ricevente ed è la data alla quale gli

operatori coinvolti sincronizzano le rispettive attività per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale).

In particolare, la procedura di attivazione, migrazione e portabilità del numero pura sono state definite per consentire, potenzialmente, il passaggio del cliente in un tempo dell'ordine dei 10 giorni lavorativi (anche meno per le attivazioni e sola NP).

Le procedure di attivazione e migrazione, atteso che coinvolgono una linea fisica, possono essere più lunghe per giustificate cause tecniche, ad esempio quando è richiesto un intervento dei tecnici in rete e a casa del cliente.

In ogni caso, il cliente rimane, secondo le procedure, disservito (cioè senza collegamento) solo al momento del passaggio, la cui data è concordata con lo stesso.

In caso di portabilità c'è il rischio di rimanere senza linea?

Le procedure sono strutturate in modo da evitare che il cliente rimanga senza linea, se non nel solo momento del passaggio interoperatori, che comunque è sempre concordato con l'utente.



4

I SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILI E PERSONALI

I SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILI E PERSONALI

Negli ultimi anni si sta assistendo alla parziale sostituzione dei servizi di telefonia mobile a quelli di telefonia fissa, sia per la voce che per la trasmissione dati.

In particolare, per l'accesso ad Internet, la rete mobile è in grado di coprire intere aree geografiche, anche se con velocità variabile in funzione del numero di accessi contemporanei alla risorsa spettrale della cella, rivelandosi una valida alternativa alla linea fissa.

IL SERVIZIO VOCE SU RETE MOBILE

I servizi voce su rete mobile consentono di effettuare e ricevere telefonate in mobilità. Per poterne fruire occorre avere a disposizione un terminale radiomobile ed una SIM, corrispondente ad una specifica utenza telefonica. Le SIM possono essere prepagate o post-pagate (in abbonamento).

La telefonia mobile

Per telefonia mobile si intende il servizio di accesso alla rete telefonica in mobilità, attraverso un terminale collegato mediante onde radio ad una stazione radio base.

Di cosa si ha bisogno per utilizzare una rete radiomobile?

Per poter fruire dei servizi radiomobili è necessario avere un terminale radiomobile e una SIM (Subscriber Identity Module).

La SIM, intercambiabile da terminale a terminale, corrisponde ad una specifica utenza radiomobile, pertanto ad uno specifico numero di telefono.

Quali sono tecnologie e standard che consentono l'utilizzo della rete radiomobile?

Le tecnologie per la comunicazione mobile sono in continua evoluzione.

Dopo la prima generazione di telefoni cellulari (TACS), ormai non più in commercio, la tecnologia si è evoluta con la tecnologia GSM, anche conosciuta come 2G, ossia seconda generazione.

La cosiddetta terza generazione (3G) è costituita dalla tecnologia UMTS, che consente maggiori velocità per la trasmissione dei dati su rete mobile.

In attesa della quarta generazione (conosciuta come LTE, Long Term Evolution), le tecnologie si sono evolute soprattutto per quanto riguarda le velocità di trasmissione dei dati su rete mobile, grazie a protocolli come HSDPA e HSUPA.

Cosa si intende per "SIM dati" ?

Una "SIM dati" corrisponde ad un'utenza disabilitata al traffico vocale, ma attraverso la quale è possibile solo effettuare connessioni per trasmissioni dati (ad esempio messaggistica e connessione ad Internet).

Le "SIM dati" sono principalmente utilizzate congiuntamente a modem (ad esempio chiavette Internet).

Quali sono le tipologie di utenza di telefonia mobile?

Le utenze mobili si suddividono in due categorie: i contratti prepagati ed i contratti post-pagati.

Cosa si intende per contratto prepagato?

Un'utenza prepagata prevede l'acquisto di specifici quantitativi di traffico, sotto forma di credito, che può essere ricaricato dall'utente attraverso diverse modalità (ad es. tramite apposite card, tramite Bancomat, etc.).

Cosa si intende per contratto post-pagato?

Un'utenza post-pagata, invece, prevede la stipula di un contratto di abbonamento tra l'utente ed il gestore e, al termine di un ciclo di fatturazione (in genere un bimestre), l'emissione della fattura da parte del gestore, sulla base dei consumi effettuati nel periodo di riferimento o della diversa offerta sottoscritta (per esempio flat).

La Tassa di Concessione Governativa (TCG)?

La TGC è' una tassa statale applicata in Italia alle utenze post-pagate.

La Tassa è pari a 5,16 Euro mensili per l'utilizzo consumer e a 12,9 Euro mensili per l'utilizzo business.

Come scegliere il piano tariffario

Ogni utente ha differenti necessità di comunicazione quindi non è semplice trovare la migliore tariffa per il proprio profilo.

La scelta del gestore più adatto dipende da specifiche esigenze e dal proprio profilo di consumo, che si può chiedere telefonicamente al gestore.

Prima di cambiare gestore e di scegliere il piano tariffario, è inoltre consigliabile verificare la copertura (sia voce che dati all'interno delle abitazioni) del nuovo gestore nel luogo dove si presume verrà effettuato il maggiore utilizzo dell'utenza radiomobile.

Se la copertura è disponibile, conoscendo il proprio profilo di consumo, si può consultare un sito di comparazione tariffaria accreditato dall'Autorità (attualmente www.supermoney.eu) ed il sito dell'AGCOM per accedere ai dati relativi alla qualità dei servizi.

Quali servizi sono erogati su una rete radiomobile?

I principali servizi di base erogati su reti radiomobili sono la fonia (cioè la possibilità di effettuare chiamate telefoniche), l'accesso ad Internet e gli SMS (brevi messaggi di testo scambiabili tra i diversi utenti radiomobili e, in certi casi, anche con utenti di rete fissa o VoIP).

Altri esempi di servizi supplementari erogati su rete mobile sono la segreteria telefonica, l'avviso di recapito, etc.

Con i terminali più evoluti, è possibile fruire anche di servizi di messaggistica multimediale (MMS) oppure di videochiamata.

Occorre infine segnalare che gli operatori, attraverso opportuni accordi con dei cosiddetti "fornitori di contenuti", consentono anche la fruizione di servizi "premium", vale a dire di servizi a sovrapprezzo consistenti nell'erogazione di contenuti a scopo informativo (quotazioni finanziarie, ultime notizie, meteo, etc.) o ludico (loghi o suonerie) a pagamento.

Come verificare la copertura nella zona di interesse di un particolare gestore?

La verifica della copertura può essere effettuata sui siti web degli operatori mobili oppure chiamando i relativi servizi di assistenza clienti.

Comunque, qualora non si sia soddisfatti del proprio

gestore, grazie al servizio di portabilità del numero mobile (MNP), è possibile cambiare operatore senza modificare il proprio numero telefonico.

Cosa si intende per "operatore virtuale"?

Un operatore mobile virtuale (MVNO) eroga servizi di telefonia mobile attraverso l'utilizzo di infrastrutture di altri gestori, senza dover possedere alcuna rete per l'utilizzo dello spettro radio.

Quali sono le agevolazioni per gli utenti disabili nel settore della telefonia mobile?

L'Autorità ha previsto che gli operatori di telefonia mobile predispongono un'offerta specificamente destinata agli utenti sordi che comprenda l'invio di almeno 50 SMS gratuiti al giorno, e nella quale il prezzo di ciascun servizio fruibile da tali utenti non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dall'operatore all'utenza, anche nell'ambito di promozioni.

Ciascun utente sordo ha diritto ad accedere all'offerta specifica con riferimento ad un solo numero telefonico mobile.

La domanda di agevolazione viene inviata all'operatore allegando soltanto la certificazione che comprova la sordità e l'offerta deve essere attivata senza alcun costo.

(Delibera n. 514/07/CONS, art. 3)



Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

Con la Delibera n. 104/05/CSP l'Autorità ha stabilito gli indicatori per la misura della qualità dei servizi di comunicazioni mobili specificando, per ciascuno di essi, la definizione, le misure da effettuare, la modalità e la periodicità di rilevazione dei dati e del calcolo dei risultati.

Quali sono gli indicatori della qualità per i servizi di telefonia mobile?

Nella telefonia mobile gli indicatori sono i seguenti:

- tempo di attivazione del servizio voce
 - tempo di rinnovo del credito
 - tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (esposto in
-

-
- dettaglio nel capitolo relativo ai Call center)
 - tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi
 - reclami sugli addebiti
 - accuratezza della fatturazione
 - accessibilità al servizio GSM
 - probabilità di mantenimento della connessione
 - probabilità di trasferimento degli SMS
-

Tempo di attivazione del servizio voce

Il tempo di attivazione del servizio voce è quello che l'operatore impiega per rendere disponibile il servizio voce su terminale mobile.

Il tempo di attivazione, come già visto in precedenza, è un indicatore comune a tutti i servizi di comunicazioni elettroniche, fisso, mobile, Internet, declinato a seconda del tipo di servizio a cui si riferisce.

Questo indicatore viene misurato in ore e i suoi valori sono riferiti ad un arco temporale di sei mesi.

Tempo di rinnovo del credito

Il tempo di rinnovo del credito, misurato in minuti, è quello che l'operatore impiega per effettuare la ricarica del credito richiesta dall'utente.

Reclami sugli addebiti

Nel caso di servizi in abbonamento, i reclami sugli addebiti rappresentano la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero totale di fatture emesse dall'operatore.

Nel caso di servizi pre-pagati, invece, questo indicatore esprime il rapporto tra il numero di reclami su addebiti ricevuti rispetto al numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

Accuratezza della fatturazione

Questo indicatore esprime il numero di fatture contestate perché contenenti degli errori negli importi, che l'operatore ha sanato mediante riaccredito, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Accessibilità al servizio GSM

Per accessibilità al servizio GSM si intende la probabilità che, in condizione di copertura della rete

mobile, segnalata sul display del terminale, una richiesta di chiamata o di traffico dati (Internet) venga soddisfatta dalla rete.

Cosa si intende per "probabilità di mantenimento della connessione"?

La probabilità di connessione è una misura della continuità del servizio di fonia, ossia è la percentuale di chiamate che si sono correttamente concluse per volontà di uno degli utenti, e non a causa di malfunzionamenti sulla rete, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.

Cosa si intende per "probabilità di trasferimento degli SMS" ?

La probabilità di trasferimento degli SMS è la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS.

Tale indicatore è rappresentativo della effettiva probabilità di consegna dell'SMS all'utente finale, che avviene attraverso il centro di raccolta e gestione degli SMS.

I SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI SU RETE RADIOMOBILE

I servizi Dati su rete mobile consentono la connessione alla rete Internet in mobilità.

Questo servizio ha, negli ultimi due anni, vissuto una fase di grande espansione e le relative tecnologie si sono diffuse con grande velocità diventando ormai di uso quotidiano da parte di vaste platee di utenti.

Cosa si intende per servizio di accesso ad Internet da rete mobile?

Attraverso questo servizio è possibile utilizzare la rete radiomobile per l'accesso alla rete Internet.

In tal modo, è possibile collegarsi ad Internet senza necessariamente avere a disposizione una connessione di rete fissa, pertanto senza fili ed in qualunque luogo ci si trovi, purché ci sia la copertura dell'operatore mobile.

Quali strumenti sono necessari per collegarsi ad Internet da rete mobile?

Per collegarsi ad Internet da rete mobile, è necessario avere a disposizione un'utenza mobile e un modem.

Alcuni cellulari sono dotati di modem, pertanto, collegandoli ad un computer (ad esempio attraverso cavetto USB o connessione Bluetooth) è possibile utilizzarli per connettersi ad Internet.

In alternativa, esistono in commercio dei modem sotto forma di chiavette USB (cosiddette "Internet Key" o "chiavette Internet") che presentano l'alloggio per una SIM attraverso la quale consentono il collegamento ad Internet.

Quale velocità raggiunge una connessione ad Internet da rete mobile?

La velocità dei servizi di Internet mobile dipende da molti fattori.

Prima di tutto, infatti, la velocità dipende dalla tecnologia utilizzata dal modem che si ha a disposizione.

Le tecnologie più recenti (basate su protocollo HSDPA) possono raggiungere anche velocità nell'ordine delle decine di Megabit al secondo (ossia paragonabili o superiori alle connessioni ad Internet da rete fissa).

In realtà, però, la massima velocità raggiungibile dipende da altri fattori, come ad esempio la distanza dal ripetitore, la presenza di ostacoli schermanti (tipicamente le mura dell'edificio entro cui ci si trova) che attenuano il segnale radio o, in caso di utilizzo in movimento, di superfici riflettenti (queste riflessioni soprattutto da superfici verticali determinano i cosiddetti "cammini multipli" che possono far aumentare il tasso di errore e quindi richiedere la ritrasmissione dei pacchetti dati), il numero di utenti contemporaneamente utilizzanti la risorsa spettrale condivisa, ossia il grado di utilizzo della cella, la copertura di rete, etc.

Come scegliere il gestore?

La scelta del gestore dipende dalle specifiche esigenze e dal profilo di consumo dell'utente.

Anche in questo caso, si consiglia il confronto attraverso uno dei motori di calcolo accreditati dall'AGCOM.

Prima di scegliere il gestore, comunque, è consigliabile verificare la copertura nel luogo dove si presume verrà effettuato il maggiore utilizzo dell'utenza radiomobile. Queste informazioni possono essere ottenute sui siti web degli operatori mobili oppure chiamando i relativi servizi di assistenza clienti.

Per evitare sorprese in bolletta è consigliabile, prima di optare per un operatore che consenta il roaming nazionale, accertarsi che la copertura nella zona di maggior utilizzo della connessione avvenga sulla rete propria dell'operatore e non in roaming.

Comunque, qualora non si sia soddisfatti del proprio gestore, grazie al servizio di portabilità del numero mobile (MNP), è possibile cambiare operatore senza modificare il proprio numero telefonico.



I piani tariffari per il traffico dati su rete mobile

Opzioni tariffarie che consentono un certo quantitativo di traffico Internet ad un prezzo stabilito

Molti operatori consentono l'attivazione di offerte c.d. *semiflat* che prevedono un insieme di diversi servizi, detto spesso "bundle" ad un determinato importo.

Cosa si intende per "bundle"?

Un bundle è un'offerta che prevede, a fronte del pagamento di una somma settimanale o mensile, la possibilità di usufruire di un certo quantitativo di traffico.

In particolare, per le connessioni ad Internet da rete mobile, esistono principalmente due tipologie di bundle: a volume e a tempo.

Cosa si intende per "bundle a tempo"?

Un bundle a tempo consiste in un quantitativo di ore di connessione di cui poter usufruire, senza costi aggiuntivi, a fronte del pagamento di una determinata somma.

Alcuni gestori, difatti, per i bundle a tempo

prevedono una tariffazione a sessioni, ad esempio di 15 minuti l'una.

Ciò significa che, anche a fronte di una connessione di pochi secondi, vengono comunque scalati 15 minuti dal bundle.

Cosa si intende per "bundle a volume"?

Un bundle a volume consiste in un quantitativo di traffico (generalmente espresso in Megabyte o in Gigabyte) scambiabile in rete, senza costi aggiuntivi, a fronte del pagamento di una determinata somma. I bundle a volume sono generalmente scalati con una granularità di 1 Kilobyte.

Si può utilizzare un bundle per il collegamento ad Internet sia da cellulare che per collegarsi ad Internet con un PC?

Questa possibilità dipende dalle condizioni contrattuali.

Alcuni operatori differenziano il traffico a seconda dell'APN utilizzato, ossia dello specifico punto di accesso.

Taluni operatori, difatti, distinguono il traffico WAP (da cellulare) da quello generato da personal computer (o, talvolta, da alcuni *smartphone* evoluti).

In questi casi, occorre pertanto fare particolare attenzione alle condizioni contrattuali ed allo specifico APN configurato per il collegamento.

Difatti, se si attiva, ad esempio, un bundle per il traffico da PC, generalmente questo esclude il traffico Wap, che pertanto verrà addebitato fuori bundle.

E viceversa, se si attiva un bundle per il traffico Wap, generalmente questo esclude il traffico generato da PC.

Prima di effettuare il collegamento, pertanto, bisogna accertarsi che l'utilizzo dell'APN configurato sia effettivamente quello ricompreso nel bundle attivato.

Come avere informazioni circa il consumo effettuato del bundle al fine evitare addebiti non desiderati?

In base alle norme dell'Autorità, nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso danno luogo al diritto di usufruire di una quantità predeterminata - in termini di tempo o di volume - di servizi, l'operatore di telefonia, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, ha l'obbligo di informare il

consumatore dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

(Delibera n. 126/07/CONS, art. 3)

Come controllare i propri consumi?

I consumi possono essere controllati attraverso l'apposita area riservata presente sul sito del proprio operatore.

Cosa si può fare per prevenire possibili problemi ?

Prima di tutto, per prevenire possibili problemi con l'operatore occorre leggere bene le condizioni contrattuali e accertarsi di averne pienamente compreso tutte le clausole.

In secondo luogo, occorre controllare periodicamente i consumi e la quota residua del proprio bundle per evitare di eccederla in modo inconsapevole.

Inoltre, occorre ricordarsi che le connessioni in roaming (sia nazionale che internazionale) sono, generalmente, addebitate al di fuori dell'eventuale bundle sottoscritto e sono molto più onerose delle connessioni "normali".

Infine, qualora si scopra che il proprio piano tariffario non è ottimale per il proprio profilo di consumo, si consiglia di cambiarlo con uno più adeguato alle proprie esigenze.

A tal fine, è opportuno utilizzare solo i motori di calcolo accreditati dall'AGCOM (attualmente www.supermoney.eu)

IL PASSAGGIO AD ALTRO OPERATORE (MNP – MOBILE NUMBER PORTABILITY)

Grazie alla Mobile Number Portability (MNP) è possibile cambiare operatore mobile mantenendo il proprio numero telefonico.

Cosa si intende per "MNP"?

La Mobile Number Portability (MNP) è la

prestazione che consente all'utente di cambiare operatore mobile, mantenendo il proprio numero.

A chi va presentata la richiesta di MNP?

La domanda di portabilità deve essere presentata esclusivamente al nuovo gestore (recipient), che si attiverà per comunicare la richiesta al gestore attuale (donating) e metterà in atto tutte le attività necessarie per il passaggio.

Quali numerazioni mobili sono portabili?

Tutte le numerazioni mobili assegnate agli operatori per l'offerta di servizi mobili e personali di tipo non specializzato e fornite alla clientela finale, nessuna esclusa, sono portabili.

Quante volte è possibile eseguire la MNP di un numero? Si può riportare il numero da un operatore lasciato in precedenza?

Un numero può essere portato più volte e può anche essere nuovamente attivato sulla rete dell'operatore Donor.

Quali sono i tempi entro i quali la MNP deve essere espletata?

La MNP deve essere completata entro tre giorni lavorativi.

La richiesta di MNP è stata rigettata. Come mai?

La richiesta di MNP può essere scartata o rifiutata per diverse motivazioni, tra le quali la mancanza o l'incongruenza di alcuni dati nella richiesta oppure se l'utenza è completamente disattiva o cessata da oltre 30 giorni solari.

Qualora la disattivazione sia stata causata da furto o smarrimento della SIM ovvero morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile, la portabilità deve essere comunque consentita, salvo il caso in cui tale disattivazione sia stata decretata dall'Autorità Giudiziaria.

L'elenco completo delle causali di possibile rigetto è indicata nella delibera 78/08/CIR, art. 5 c. 6.



Il Credito Residuo

Cosa si intende per "credito residuo"?

Il credito residuo è l'importo di credito per effettuare traffico telefonico acquistato dall'utente che è presente su una SIM ricaricabile.

Il credito residuo non può avere scadenza (se non in base alla prescrizione) e l'utente ha diritto alla sua restituzione o portabilità interoperatori.

E' definito credito residuo, e rientra nella relativa disciplina di tutela, solo il credito effettivamente acquistato dall'utente e non quello maturato tramite promozioni, bonus o altre forme equivalenti.

Ad esempio, non rientra nella definizione di credito residuo né il credito da c.d. "autoricarica" telefonica né il credito bonus che deriva da alcune forme di ricarica "maxi", che offrono un importo di credito telefonico più alto di quello effettivamente ricaricato dall'utente.

Si può richiedere il rimborso o il trasferimento dei bonus (ad es. da autoricarica)?

Il solo credito trasferibile o rimborsabile è quello effettivamente pagato dall'utente e non quello ottenuto sotto forma di bonus, che quindi non può essere né restituito né trasferito interoperatori.

Entro quando si può richiedere il credito residuo?

L'utente, una volta ricaricato un importo da utilizzare in traffico telefonico o in servizi televisivi, ha diritto di non perderlo nei limiti di tempo previsti dalla prescrizione ordinaria (10 anni), anche se il rapporto contrattuale viene meno.

Una SIM prepagata può scadere?

Una SIM prepagata è sottoposta ad una scadenza indicata dall'operatore nelle condizioni generali di fornitura del servizio.

In genere, la scadenza è correlata all'ultima ricarica eseguita o all'ultima registrazione in rete di quella SIM.

Normalmente gli operatori telefonici chiedono che sia

effettuata almeno una ricarica ogni 12 mesi. Si consiglia comunque di controllare le Condizioni generali di Contratto del proprio operatore.

Se il credito non scade, come mai la SIM può scadere?

La differenza di regime si comprende in considerazione del fatto che le numerazioni (utenze) telefoniche, collegate ad ogni SIM, sono risorse scarse e pertanto è chiaro che nel caso in cui una certa SIM non sia ricaricata o utilizzata per un certo periodo di tempo essa possa essere disattivata per liberare la numerazione e farla utilizzare da altri.

Quando si può ottenere il credito residuo?

Il riconoscimento del credito residuo si può ottenere quando il rapporto contrattuale cessa, per trasferimento dell'utenza (MNP), per recesso senza trasferimento o per scadenza della SIM.

Le modalità di richiesta sono differenti a seconda che il credito sia richiesto in occasione della MNP ovvero per recesso o scadenza SIM.

In caso di MNP come si può ottenere il riconoscimento del credito?

Per ottenere il trasferimento del credito residuo in caso di MNP deve presentarsi un'esplicita richiesta al momento della richiesta di MNP (che è inoltrata al gestore recipient tramite un apposito modulo, dove si può "barrare" anche la casella per la portabilità del credito).

A quel punto il sistema informatizzato procederà alla lavorazione della richiesta, che sarà evasa subito dopo il passaggio della linea da un operatore all'altro (cosiddetto *cut over*).

In pratica, entro 3 giorni dal *cut over*, l'utente si troverà accreditato dal nuovo operatore l'importo che residuava con il precedente operatore.

Considerato che il *cut over* avviene normalmente in 3 giorni dalla richiesta di MNP, il tempo massimo dell'operazione dovrebbe essere pari a 6 giorni.

(Delibere n. 416/07/CONS e 353/08/CONS, in base alle quali è stato stipulato un Accordo interoperatori per la portabilità del credito residuo)

In caso di recesso o di scadenza della SIM come si può ottenere il riconoscimento del credito?

In tutti gli altri casi, è possibile chiedere di ottenere il credito residuo, al netto di eventuali bonus, attraverso un rimborso, ad esempio tramite assegno o bonifico.

Alcuni operatori prevedono anche la restituzione in contanti o in buoni spesa, pertanto si consiglia di leggere le varie condizioni stabilite nelle Carte dei Servizi.

In ogni caso, generalmente tutti gli operatori adottano un modulo di richiesta o richiedono l'invio di un'apposita istanza, contenente i dati di utenza, l'indicazione delle modalità preferite per la restituzione e quant'altro possa occorrere per procedere al riconoscimento del credito (per esempio dati bancari).

(Delibere n. 416/07/CONS e 353/08/CONS)

Sono previsti dei costi per il riconoscimento del credito residuo?

In base alla Legge n. 40/2007, come interpretata dall'Autorità, i costi per il riconoscimento del credito residuo possono variare da gestore a gestore e devono essere giustificati dalle operazioni connesse al riconoscimento del credito.

In ogni caso, per il trasferimento del credito insieme al trasferimento del numero di utenza i costi sono relativamente contenuti, laddove sono invece più elevati è per la restituzione con bonifico o assegno.

Costi di ricarica

Attualmente è fatto divieto agli operatori di prevedere costi aggiuntivi rispetto al traffico acquistato dagli utenti.

Il divieto deriva dall'art. 1, comma 1 della Legge n. 40/2007 che vieta l'applicazione, da parte degli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, di costi fissi e di contributi per la ricarica di carte prepagate, anche via bancomat o in forma telematica, aggiuntivi rispetto al costo del traffico telefonico o del servizio richiesto.



SIM Lock e Operator Lock

In cosa consiste il blocco dei terminali mobili?

Il blocco dei terminali mobili consiste nell'attivazione di un'apposita configurazione software del terminale che vincola l'utilizzo dello stesso solo a specifiche carte SIM.

Il blocco può essere realizzato tramite due modalità:

- 1) SIM lock: il terminale mobile può funzionare solo con l'inserimento di una data carta SIM od USIM (Umts SIM) fornita dall'operatore;
- 2) Operator lock: il terminale può funzionare anche con altre carte SIM/USIM, ma dello stesso operatore di rete mobile.

Con il blocco l'operatore può recuperare il costo del terminale fornito attraverso i ricavi dei servizi che offre al cliente; il blocco del terminale viene inoltre applicato in caso di utilizzo attraverso noleggio o comodato d'uso.

Delibera n. 9/06/CIR

Come chiedere la rimozione del blocco del terminale mobile?

L'utente può chiedere lo "sblocco" di un terminale mobile:

- dopo 18 mesi dall'inizio del contratto in modo totalmente gratuito;
- dopo 9 mesi dall'inizio del contratto a fronte del pagamento di una somma non superiore al 50% del costo del terminale.

La rimozione del blocco del terminale mobile al termine del periodo contrattualmente definito deve essere automatica, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, o comunque eseguita in modo semplice, presso i centri indicati dall'operatore.

IL ROAMING

Grazie al roaming è possibile utilizzare il proprio cellulare e la propria utenza telefonica anche all'estero, potendo effettuare e ricevere telefonate utilizzando la rete di un altro operatore.

Il roaming internazionale

Il roaming internazionale è il servizio che permette ai possessori di un cellulare GSM o UMTS che si trovano all'estero di fare e ricevere telefonate, di inviare e ricevere SMS/MMS e di accedere agli altri servizi di telefonia mobile: quando un utente italiano, infatti, oltrepassa la frontiera si connette con il suo cellulare ad una delle reti mobili del paese straniero che da quel momento in poi gestirà tutte le sue chiamate.

Quali sono le tariffe applicate in roaming?

Il Parlamento ed il Consiglio europeo hanno recentemente approvato il regolamento relativo al roaming internazionale all'interno dell'Unione europea. In virtù delle nuove disposizioni, i consumatori europei potranno usufruire di significative riduzioni di prezzi, in particolare attraverso la nuova "Eurotariffa", la quale stabilisce il tetto massimo dei prezzi che un operatore può applicare per le chiamate effettuate o ricevute all'estero in un paese dell'Unione europea.

Per una dettagliata panoramica delle tariffe applicate, pertanto, si rimanda ai siti degli operatori.

(Regolamento CE 717/2007 con modifiche apportate dal Regolamento CE n. 544/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009)

Esiste anche il roaming nazionale?

Alcuni operatori, soprattutto quelli che hanno a disposizione le sole reti UMTS, per garantire una maggiore copertura territoriale, stipulano degli accordi con altri operatori che coprono zone da loro non coperte.

Il roaming nazionale può essere oggetto di differente tariffazione, soprattutto per le connessioni ad Internet.

Tariffe in roaming per la connessione ad Internet

Le tariffe per la connessione in roaming variano da gestore a gestore e, in genere, dipendono dal paese dal quale ci stiamo connettendo.

Il nuovo regolamento europeo prevede che, all'interno della UE, ogni gestore debba consentire, al consumatore, di scegliere una soglia massima di spesa mensile oltre la quale il traffico dati non debba essere consentito, a meno di un consenso esplicito da parte dell'utente. In mancanza della definizione della soglia, dal 1 luglio 2010, questa sarà impostata a 50 euro al mese.

(Regolamento CE 717/2007 con modifiche apportate dal Regolamento CE n. 544/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009)

IL CONTROLLO DELLA SPESA

Anche l'Autorità ha recentemente adottato delle misure per limitare i cosiddetti fenomeni di *bill shock*, che causano problematiche serie per gli utenti.

Il termine *bill shock* è infatti stato adottato nel mondo delle telecomunicazioni per indicare la reazione negativa di un utente a fronte della ricezione di fatture dall'importo enormemente più elevato rispetto agli importi delle fatture precedenti.

In particolare, il fenomeno del *bill shock* ha interessato vaste platee di utenti, che utilizzano servizi di rete mobile, che hanno sfiorato il cosiddetto bundle (traffico dati pagato a forfait, a tempo o a volume) compreso nelle offerte sottoscritte, vedendosi applicata una tariffa maggiorata per tutte le connessioni dati successive.

Tale tariffa dipende dalle specifiche condizioni economiche previste dal contratto e può essere molto più onerosa rispetto al costo inizialmente previsto per il traffico compreso nel bundle.

Cosa è necessario sapere per prevenire il fenomeno del "bill shock"?

Per evitare il *bill shock* bisogna avere occhio alle connessioni generate in regime di roaming internazionale, poiché sono generalmente molto più costose di quelle effettuate sul territorio nazionale sotto la copertura del proprio operatore.

E' bene sapere che anche sul territorio nazionale taluni operatori, in assenza di copertura della propria

rete, consentono il roaming nazionale per l'utilizzo di reti di altri operatori, con costi più elevati del normale.

Quali sono le misure adottate dall'Agcom contro il bill shock?

L'Agcom ha disciplinato le misure di tutela degli utenti nell'utilizzo di servizi di comunicazione mobili, stabilendo che gli utenti possano scegliere una soglia di spesa mensile massima, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati a forfait (di tempo o di volume), ed essere informati dall'operatore dell'imminente raggiungimento della soglia oltre che del traffico residuo disponibile, del successivo passaggio ad una eventuale altra tariffa e del relativo prezzo.

(Delibera n. 326/10/CONS, art. 2)

Quali sono le modalità con cui l'utente comunica all'operatore la soglia di spesa?

Gli utenti devono comunicare per iscritto tramite fax o raccomandata la loro scelta sulla soglia di spesa.

Qualunque altro tipo di comunicazione non viene presa in considerazione dall'operatore.

Cosa accade se l'utente non comunica alcuna soglia ?

Se l'utente non comunica la propria preferenza in termini di tetto massimo di spesa entro il 31 dicembre 2010, l'operatore provvede a cessare il collegamento dati non appena si esaurisce il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume), avvisando contestualmente il cliente di tale circostanza.

Solo dopo che l'utente ha fornito espressamente il proprio consenso, la connessione sarà riattivata nel più breve tempo possibile

A decorrere dal 1° gennaio 2011, per gli utenti che non hanno comunicato alcuna soglia, si applicherà automaticamente un limite per traffico dati nazionale di 50 euro per i clienti privati e 150 euro per i clienti business, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dalle norme europee per il traffico dati in roaming nei paesi UE nonché un analogo limite di 50 euro per traffico dati nei paesi extra UE.

Quali sono le modalità attraverso le quali l'utente viene informato

Gli utenti sono informati dell'imminente superamento della soglia mediante specifico avviso che può essere

sull'imminente raggiungimento della soglia?

un SMS o un messaggio di posta elettronica o una finestra di "pop-up" sul proprio PC.

Le misure sopra descritte si applicano anche ad utenti aventi piani tariffari a consumo?

Gli operatori mobili offrono gratuitamente, anche per utenti con piani tariffari a consumo, la possibilità di definire una soglia massima di spesa mensile per traffico dati da scegliere tra le diverse opzioni proposte dall'operatore.

L'utente può controllare in tempo reale la spesa effettuata e il traffico ancora disponibile?

Gli operatori mobili dovranno rendere disponibili, gratuitamente a tutti gli utenti, sistemi immediatamente comprensibili e facilmente utilizzabili per assicurare il controllo in tempo reale della spesa e tutte le informazioni relative al consumo accumulato, espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati.



5

LA TELEVISIONE A PAGAMENTO

LA TELEVISIONE A PAGAMENTO

Si è già visto che i servizi televisivi sono quelli che ci permettono di vedere e sentire segnali sulle reti, di vedere un programma televisivo.

Nell'ambito dei servizi televisivi, poi, bisogna fare una distinzione fra quelli che offrono contenuti *free*, cioè usufruibili da chiunque acceda al canale di trasmissione, e i servizi con contenuti *pay*, la cosiddetta "payTV", usufruibile soltanto dopo la conclusione di un contratto e il pagamento di un corrispettivo.

LA TRASMISSIONE DEI SERVIZI TELEVISIVI

Grazie alla costante evoluzione tecnologica, i servizi televisivi possono essere trasmessi tramite varie modalità, con qualità sempre migliore e strumenti "a portata di utente".

Qui di seguito sono illustrate in sintesi le principali modalità di trasmissione.

La televisione satellitare

La televisione satellitare è la televisione che giunge agli utenti attraverso onde radio, ricevute dalle c.d. parabole, emesse da trasmettitori posti su satelliti.

La Tv satellitare offre una copertura continua delle aree geografiche servite e una ricezione perfetta anche nelle zone montuose, dove la televisione terrestre fatica ad assicurare il segnale. In Italia tutte le televisioni satellitari sfruttano la forma digitale.

L'IPTV

L'IPTV (Internet Protocol Television) è, invece, un sistema di teleradiodiffusione dedicato alla trasmissione di contenuti audiovisivi su protocolli Internet.

In altre parole, i contenuti vengono trasmessi utilizzando le reti a banda larga degli operatori di telecomunicazioni, oltre a un decoder digitale, che deve essere collegato sia al televisore che alla rete telefonica.

L'IPTV, di solito, offre due tipologie principali di contenuti: quelli in streaming diretto, dove si vede ciò che l'emittente sta trasmettendo, e quelli a scelta dell'utente, che sono contenuti preregistrati, disponibili per chi ne faccia richiesta.

La televisione digitale terrestre (DTT)

La televisione digitale terrestre è l'evoluzione della vecchia televisione terrestre analogica in quanto ne condivide le frequenze radio.

La televisione digitale comporta notevoli vantaggi sia in termini di qualità della trasmissione dell'immagine e del segnale audio che delle migliori prestazioni che riesce a garantire.

Con la Tv digitale, infatti, si rende disponibile non solo un maggior numero di canali, ma anche la possibilità di fruire di canali interattivi e di utilizzare la televisione per servizi di informazione e di pubblica utilità, di trasmettere in multilingua e in alta definizione e di produrre un minore inquinamento elettromagnetico.

Quali tipi di televisione digitale esistono?

La televisione digitale può essere trasmessa attraverso le tradizionali reti terrestri (Televisione digitale terrestre o DTT), via satellite (SatTV) o attraverso cavi telefonici (IPTV).

Cosa si intende per HD?

HD è acronimo di High Definition, che significa Alta Definizione, e serve ad indicare una modalità trasmissiva che garantisce un'immagine più nitida e di migliore qualità.

L' HD ha una risoluzione almeno doppia sia in verticale che in orizzontale rispetto alle normali trasmissioni in Standard Definition. La visione è solo con schermo "panoramico", ossia con un rapporto fra le dimensioni orizzontali e verticali di 16:9, contro il tradizionale 4:3.

Per poter fruire a pieno delle trasmissioni Hd sono necessari un televisore con pannello HDReady o FullHD 1080p ed un decoder integrato o esterno in grado di ricevere e di decodificare il segnale Mpeg-4 H264/Avc in alta definizione. L'HD permette anche la visione in 3D con televisori predisposti.

IL DIGITALE TERRESTRE (DTT)

La transizione dal segnale analogico a quello digitale terrestre ha interessato, e sta ancora interessando, le varie Regioni d'Italia in momenti successivi.

La tecnologia di trasmissione digitale, garantendo una maggiore flessibilità nell'utilizzo della banda, permette, infatti, di moltiplicare di fatto il numero di canali a disposizione, con un rapporto tra la tecnologia digitale e analogica di 4 a 1, e quindi permette a nuovi operatori di trovare spazio sul mercato e ai vecchi di moltiplicare la propria offerta.

Lo *switchoff* – termine usato per indicare la trasformazione della TV terrestre da analogica a digitale e che comporterà il progressivo spegnimento del segnale analogico e la sua sostituzione con segnali digitali – è infatti iniziato nel 2008 e sarà completato entro il 2012, interessando le varie regioni d'Italia in momenti alterni.

Gli strumenti necessari per vedere la Tv in formato digitale

Per continuare a ricevere i canali attualmente trasmessi sulla TV analogica tradizionale è necessario disporre, oltre che della antenna (in una minoranza di casi può essere necessario cambiarla), di un decoder digitale da collegare al televisore o di un televisore con decoder integrato.

Alternativamente, a seconda che si preferisca utilizzare la piattaforma tecnologica satellitare o quella Internet è necessaria o un'antenna parabolica o una connessione a banda larga (che sia ADSL o in fibra).

Il decoder digitale

Il decoder, detto anche *set top box*, è un apparecchio elettronico di adattamento che consente di ricevere il segnale televisivo direttamente sul proprio televisore. Il decoder può essere esterno o interno, quest'ultimo integrato direttamente nel televisore.

Qualora si utilizzi un decoder esterno si deve ricordare che questo può essere collegato ad un solo televisore, il che significa che si avrà la necessità di un numero di decoder pari al numero di televisori utilizzati in casa, se si vogliono utilizzare tutti gli apparecchi.

Tutti i decoder sono uguali?

I decoder più semplici ed economici, detti *zapper*, permettono la visione dei canali trasmessi sul sistema digitale terrestre. Costano fra 25 e 38 euro e differiscono per varie caratteristiche (per esempio sulla definizione, tipo SD o HD), presenza di LCN (ordinamento automatico dei canali) o meno, capacità di registrare i programmi.

I decoder MHP, tecnologicamente più complessi, permettono invece, oltre alla visione di programmi in chiaro, anche la visione dei programmi a pagamento e la fruizione di servizi interattivi.

Quali programmi si possono vedere con il digitale terrestre DTT?

Con il digitale terrestre si possono vedere sia programmi in chiaro, sia programmi e servizi a pagamento (*Pay per View*).

Per accedere a quest'ultimi è necessario che il decoder, o il televisore stesso, qualora il decoder sia integrato, dispongano di una common interface in cui è inserito il dispositivo CAM (*Conditional Access Modulo*). La tessera dell'emittente va poi inserita nel modulo CAM.

Esistono più tipi di CAM: CAM per programmi in SD, CAM+ per programmi in HD per tutte le Pay, CAM+ proprietarie per sola Mediaset.

LA TELEVISIONE SATELLITARE

Fino a poco tempo fa, le uniche applicazioni satellitari venivano impiegate in ambito militare o per studi di carattere scientifico.

Oggi la gran parte degli utenti attraverso l'utilizzo di uno specifico decoder per la ricezione satellitare possono accedere a migliaia di canali irradiati da ogni parte del mondo.

Di cosa si ha bisogno per fruire della TV satellitare?

Per fruire della TV satellitare occorre un'antenna parabolica correttamente orientata nella direzione del satellite che si vuole ricevere, un decoder e se si vuole usufruire anche dei canali a pagamento, un abbonamento (a uno o più provider).

Il decoder satellitare

Grazie al decoder si ha la possibilità di decodificare il segnale proveniente dal satellite in maniera tale da renderlo compatibile con la visione sulla propria TV.

Per vedere le PAY satellitari è sufficiente un decoder common interface e relative CAM o un decoder proprietario come quello di SKY.

LA TELEVISIONE A PAGAMENTO (PAY-TV)

Con il termine Pay Tv (abbreviazione della definizione inglese pay television) si indica comunemente la fornitura di servizi al pubblico, consistenti principalmente nell'abilitazione alla visione di programmi, altrimenti non accessibili, dietro il pagamento di un corrispettivo.

I fornitori dei servizi di televisione a pagamento sono tenuti al rispetto di alcuni criteri di qualità generali e alla predisposizione di specifiche Carte dei servizi.

I servizi di Pay TV possono essere trasmessi attraverso varie piattaforme trasmissive (DTT, SAT, IPTV).

Chi fornisce i servizi di Pay Tv?

I servizi di Pay Tv vengono ad oggi forniti da vari editori su varie piattaforme, come quella digitale terrestre, la piattaforma satellitare e anche tramite Internet, per l'IPTV.

Ognuno dei diversi provider fornisce all'utente, al momento della sottoscrizione del contratto, la propria Smart Card, per accedere alla propria offerta, salvi i casi di IPTV, per i quali non è necessaria attualmente la tessera.

Come si aderisce ad un'offerta di Pay Tv?

Per aderire ad un'offerta di Pay tv i passi da compiere sono analoghi a quelli già visti per i contratti di telecomunicazione.

In pratica, una volta prescelto l'operatore di Pay Tv più adatto alle proprie esigenze, è necessario sottoscrivere un'offerta recandosi in un negozio oppure rivolgendosi all'operatore via telefono o via Internet.

Sulle varie modalità per l'attivazione è comunque consigliabile consultare la Carta dei servizi e le condizioni contrattuali, perché generalmente le offerte Pay Tv prevedono la consegna di apparati o di smart card per l'utilizzo dei servizi.

Quali sono le offerte di Pay Tv?

Le offerte di Pay Tv sono svariate e sono predisposte per venire incontro alle diverse esigenze degli utenti, combinando differenti forme di pagamento e contenuti variabili.

E' quindi consigliabile riflettere sulle proprie esigenze di visione per scegliere le formule più adatte, anche sotto il profilo tariffario.

Si deve infatti anche decidere se sottoscrivere una formula in abbonamento, che permette una visione continuativa ad un determinato prezzo mensile, ovvero una formula ricaricabile, con la quale la visione è predeterminata nel tempo (per esempio 6 mesi) oppure è saltuaria, sulla base dei singoli eventi che si decide di acquistare, scalando il credito dalla smart card.

Come si recede da un'offerta di Pay tv?

Per recedere dai servizi di Pay tv le modalità sono simili a quelle di qualsiasi altro contratto di comunicazione elettronica e sono generalmente indicate nella Carta dei servizi, che quindi è opportuno consultare.

In ogni caso, mentre per recedere da un abbonamento è ovviamente necessaria una forma più certa (come una raccomandata, per esempio) affinché l'operatore proceda immediatamente a sospendere i servizi e la relativa fatturazione, per recedere da una formula ricaricabile è possibile più semplicemente smettere di utilizzare la smart card, per la quale normalmente è anche prevista una scadenza.

Il recesso da un contratto di servizi Pay Tv prevede dei costi?

Come si è già visto nella parte dedicata ai contratti in generale, anche nei contratti di Pay TV gli operatori possono richiedere il pagamento esclusivamente dei costi di recesso sostenuti, nei limiti previsti dalla cosiddetta Legge n.40/2007.

Ne consegue che, in base alla interpretazione della legge resa dall'Autorità, in sede di recesso gli operatori potranno richiedere soltanto il versamento dei costi sostenuti per le attività direttamente collegate al recesso stesso, secondo criteri di pertinenza e causalità delle voci di costo.

Ad oggi l'Autorità è intervenuta, in applicazione della Legge n.40/2007, nei confronti degli operatori Sky e Mediaset, ordinando di abbassare significativamente i costi previsti per il recesso dagli abbonamenti Pay Tv.

(Delibere nn. 484/08/CONS e 535/09/CONS)

(Si vedano anche le Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, pubblicate sul sito www.agcom.it)

Si può recedere liberamente anche da un'offerta promozionale di Pay TV?

Per le offerte promozionali, nell'applicazione delle disposizioni della Legge n. 40/2007, secondo l'interpretazione della giurisprudenza amministrativa, prevale la scelta consapevole dell'utente nel scegliere offerte che hanno un vantaggio economico nello sconto praticato dall'operatore rispetto ad un rispettivo aggravio dei costi di recesso.

In tali casi, dunque, anche se per l'utente rimane possibile recedere in qualsiasi momento, l'operatore può richiedere la restituzione degli sconti concessi, con la conseguenza che il recesso può essere particolarmente oneroso.

Si consiglia quindi di leggere con particolare attenzione le condizioni delle offerte promozionali, specialmente con riferimento alla loro durata: in caso di recesso anticipato, infatti, gli operatori normalmente richiedono la restituzione degli sconti fruiti fino a quel momento.

(Legge n. 40/2007, art. 1, come interpretata nella sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010, nonché nelle sentenze Tar del Lazio n. 5361/2009 e n. 4269/2010).

Si può recuperare il credito su una smart card della Pay tv? Come?

Qualora si decida di recedere da una formula di Pay Tv ricaricabile oppure si abbia una smart card scaduta, si può richiedere all'operatore la restituzione del credito residuo oppure il suo trasferimento su un'altra tessera (sempre dello stesso operatore, poiché, diversamente dalla telefonia, nella Pay Tv non sono previsti trasferimenti interoperatori).

Ogni operatore disciplina nel contratto autonomamente le modalità per la restituzione, quindi si consiglia di consultare la Carta dei servizi del proprio operatore.

In ogni caso, generalmente la domanda di restituzione deve essere inviata tramite raccomandata, allegando la smart card e fornendo tutti i dati utili al riaccredito (dati personali e bancari, per esempio).

In alcuni casi, inoltre, è possibile "far leggere" il credito residuo sulla smart card in appositi punti predisposti dall'operatore.

Le operazioni di restituzione solitamente prevedono a carico dell'utente soltanto i costi vivi.

Cosa si intende per "Pay per View"?

La Pay per View (PPV e letteralmente "paga per vedere") è una modalità di fruizione della televisione a pagamento che permette all'utente di vedere il singolo evento/programma,

non trasmesso in chiaro, semplicemente pagando per la disponibilità del servizio.

L'acquisto deve ovviamente essere effettuato prima della disponibilità del programma stesso.

Il programma è pertanto fruibile, ad orari prestabiliti dal provider, al di fuori di un eventuale abbonamento.

Cosa si intende per Video on Demand?

Il Video on Demand è un servizio interattivo che consente, su richiesta dell'utente, di accedere, a pagamento o a titolo gratuito, a un determinato programma in qualsiasi momento della giornata, indipendentemente dalla modalità di fruizione.

Esiste la Carta dei servizi per le Pay TV?

Come tutti gli operatori di comunicazioni elettroniche, anche gli operatori di Pay TV devono adottare la Carta dei servizi, che, analogamente a quanto già visto nella parte sul contratto in generale, ha valore contrattuale ed esprime gli impegni e gli obblighi comportamentali dell'operatore nei confronti dei clienti, anche con riferimento alla qualità dei servizi.

(Delibera n. 278/04/CSP)

Cosa indica la Carta dei servizi per le Pay TV?

Come già visto in generale, la Carta dei servizi della Pay Tv a pagamento è un documento informativo riassuntivo di tutte le principali informazioni utili che l'utente deve avere relativamente al fornitore del servizio nonché ai servizi offerti, comprensivi degli eventuali servizi accessori (quali il decoder e il servizio di assistenza), e alle relative modalità di fruizione.

Devono poi essere previste disposizioni specifiche tipiche dei contratti di Pay TV, come ad esempio quelle relative alla tutela dei minori (sulla disponibilità di strumenti tecnici per impedire la visione di determinati programmi) o alla manutenzione del decoder.

(Delibera n. 278/04/CSP, articoli 7-18)

Per chi vale la Carta dei servizi?

Quanto prescritto nella carta dei servizi è valido, oltre che per l'utente finale, anche per il fornitore di contenuti che fornisce i programmi e per l'operatore di rete che li diffonde, qualora siano soggetti diversi dall'operatore ad accesso condizionato.

(Delibera n. 278/04/CSP, artt.4 e 5)

***Dove si può trovare la
Carta dei servizi
di Pay TV?***

La Carta dei servizi deve sempre essere resa disponibile dai fornitori di servizi di PayTv presso i propri punti vendita e facilmente accessibile a tutti gli utenti tramite sito Internet. Deve inoltre essere sempre disponibile al momento della stipula del contratto.

Nel contratto e nella documentazione di fatturazione deve sempre essere fatto richiamo alle carte dei servizi, e deve essere data chiara indicazione di dove sia possibile reperire tale documentazione.

I fornitori di servizi televisivi a pagamento sono tenuti ad informare l'Autorità e a pubblicare nella documentazione di fatturazione qualunque variazione o integrazione delle informazioni contenute nella carta, con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

Nel caso di servizi di PayTv erogati tramite carta prepagata, tenuto conto dell'assenza della documentazione di fatturazione, le carte dei servizi devono essere disponibili anche tramite il servizio di televideo.

Tutte le carte dei servizi degli operatori di Pay-TV sono disponibili sul sito dell'Autorità nella specifica pagina dedicata "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica"

(Delibera n. 278/04/CSP, art. 3)



La Qualità nei Servizi di Pay-TV

***Esistono regole sulla
qualità dei servizi
di Pay TV?***

Anche per la Pay TV gli operatori sono tenuti ad osservare regole specifiche di qualità, in applicazione delle regole già spiegate sugli indicatori di qualità, gli standard ed obiettivi di qualità.

Anche per la diffusione e la pubblicazione delle informazioni sulla qualità, inoltre, vigono le regole generali già viste, che prevedono – in sintesi – la pubblicazione on line degli

obiettivi e delle relazioni semestrali e annuali, oltre alla comunicazione dei medesimi dati all' Autorità.

(Delibera n. 278/04/CSP, art. 17)

***Quali sono
gli indicatori di qualità
per i servizi di PayTv?***

Nei servizi di Pay TV gli indicatori di qualità sono i seguenti:

- tempo di attivazione del servizio, da intendersi come il tempo che intercorre tra il giorno in cui viene fatto l'ordine e quello in cui il servizio e gli eventuali apparati installati dall'operatore sono effettivamente funzionanti;
- tempo di risposta per le chiamate al servizio di assistenza, ovvero il tempo che intercorre tra il momento in cui viene composto il numero del servizio di assistenza e quello in cui l'operatore prende in carico la chiamata (si ricordi che anche nel caso in cui il servizio di assistenza venga assegnato a terze parti, situazione tipica nel caso di *Call center* situati all'estero, la responsabilità della misurazione della qualità rimane a carico dell'operatore);
- percentuale di fatture contestate rispetto al numero di fatture emesse, ovvero la percentuale di fatture, nell'intervallo di tempo, per cui l'operatore ha reclamato rispetto al numero emesse;
- accuratezza della fatturazione, ovvero la percentuale di fatture errate rispetto alle fatture emesse;
- disponibilità del servizio, rappresentato dalla percentuale di indisponibilità del servizio e tempo medio di disponibilità.

(Delibera n. 278/04/CSP, art. 17)

***Chi stabilisce gli obiettivi
di qualità nei servizi di
Pay Tv?***

Ad oggi gli obiettivi di qualità per i servizi di Pay Tv, come per gli altri servizi di comunicazione elettronica (eccetto il Servizio Universale e i call center degli operatori telefonici), sono definiti dai singoli operatori, mentre l' Autorità stabilisce ed uniforma le metodologie e le tempistiche per la rilevazione delle misure.

La valutazione della qualità offerta dai singoli operatori è dunque lasciata al mercato, e quindi agli utenti.

Per questi motivi è fondamentale che informazioni aggiornate sugli obiettivi di qualità raggiunti siano sempre disponibili.



6

DIRITTI E TUTELA DELL' UTENZA

DIRITTI e TUTELA DELL'UTENZA

L'utente di un servizio di comunicazione elettronica può avere spesso bisogno di aiuto, sia perché i servizi sono in continua evoluzione, sia perché le regole del settore sono tante e non sempre conosciute.

Normalmente, il primo aiuto è chiesto direttamente all'operatore, tramite il servizio dedicato ai clienti.

Se poi la questione non è risolta, ci si può rivolgere all'Autorità o alle Associazioni di consumatori, per segnalare il caso o perché è sorta una vera e propria controversia con l'operatore.

I SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DEGLI OPERATORI

Ogni operatore di comunicazione elettronica ha un servizio dedicato ai clienti, che viene generalmente indicato come servizio di *customer care* (letteralmente, *cura del cliente*).

Il servizio "mette in contatto" l'operatore e l'utente ed è normalmente svolto a distanza, soprattutto tramite telefono o via e-mail.

Servizi di customer care

Il servizio di *customer care* è il servizio dedicato ai clienti dell'operatore, per fornire assistenza di vario genere.

Al *customer care* è per esempio possibile chiedere informazioni di carattere generale sul funzionamento dei servizi e sui prezzi delle offerte oppure segnalare guasti tecnici e presentare reclami.

Normalmente, a seconda del tipo di necessità, l'utente è indirizzato ad uno specifico comparto del *customer care*.

Il servizio di customer care è obbligatorio per gli operatori?

Ogni operatore di comunicazione elettronica deve fornire ai clienti un servizio di *customer care*, almeno per la presentazione di reclami o segnalazioni e per fornire assistenza.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 8, comma 1, e art. 9, comma 1)

Il customer care è gratuito?

L'accesso e l'utilizzo del servizio di *customer care* deve essere gratuito.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 1, comma 1, lettera n)

Il servizio di customer care è svolto da personale dell'operatore?

Il *customer care* non deve necessariamente essere svolto da dipendenti dell'operatore. Ogni operatore, infatti, può strutturarlo in maniera diversa, utilizzando proprio personale o società di servizi esterne (in questo caso si parla di servizi *in outsourcing*).

L'affidamento del servizio a società terze, con centro servizi spesso localizzati in paesi esteri, è molto utilizzato dagli operatori sia per i minori costi di gestione sia perché, così facendo, si può garantire un servizio di assistenza 24h/24h.

Anche se il servizio è svolto con società esterne ed a prescindere dalla localizzazione geografica del centro di assistenza, l'operatore deve comunque garantire il suo buon funzionamento e determinati standard di qualità.

Ogni responsabilità dovuta al cattivo funzionamento del servizio di assistenza clienti affidato a Società esterne ricade comunque sull'operatore per il quale opera.

Come ci si rivolge al servizio di customer care?

Gli operatori devono assicurare la possibilità di rivolgersi al *customer care* per telefono, fax, posta o e-mail.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 8, comma 1, e art. 9, comma 1)

Normalmente, però, gli utenti utilizzano il telefono, che è il mezzo più veloce e semplice. In questi casi, quindi, si rivolgono al cosiddetto *Call center*.

I CALL CENTER DEGLI OPERATORI

Molte volte l'assistenza all'operatore è richiesta via telefono, al *Call center*.

Per i *Call center*, quindi, l'Autorità ha dettato specifiche regole, perché a causa del contatto a distanza, gli utenti hanno segnalato spesso problemi di accesso e di utilizzo del servizio, per la difficoltà di relazionarsi correttamente con l'interlocutore e di dimostrare poi il contenuto della conversazione.

Il Call center dell'operatore

Il *Call center* è un insieme di persone e infrastrutture, organizzato dall'operatore per permettere il contatto via telefono con gli utenti, per assisterli in caso di reclami, segnalazioni o richieste di assistenza e per svolgere

attività promozionali.

Il contatto iniziale avviene via telefono, ma i *Call center* offrono normalmente anche altre forme di comunicazione, come per esempio via Internet, e-mail, fax o posta ordinaria, di norma utilizzate dagli addetti per contattare l'utente nelle fasi successive (per esempio per dare risposta alle richieste ricevute).

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 1, comma 1, lettera d)

Chiamando il Call center quali servizi si hanno a disposizione?

Tramite il *Call center* si possono ottenere informazioni e presentare reclami oppure si può accedere ai servizi dell'operatore.

E' per esempio possibile avere chiarimenti sulle tariffe, sui servizi attivi e sulle promozioni o su qualunque ulteriore servizio o offerta che si desidera conoscere.

Allo stesso modo, al *Call center* si può inoltrare una segnalazione o reclamo in caso di disservizi, malfunzionamenti, ritardi o per mancata attivazione di quanto si è richiesto o per errori nella fatturazione.

In definitiva, quindi, al *Call center* ci si può rivolgere per qualunque problema per il quale si necessita l'assistenza dell'operatore, il suo intervento o un semplice chiarimento.

Come si può conoscere il numero del Call center di un operatore?

Il numero del *Call center* deve essere indicato nel Contratto, nella Carta dei servizi, nelle bollette e, in generale, è sempre disponibile sul sito *web* dell'operatore.

In base al Piano di numerazione nazionale (PNN) i *Call center* hanno numerazioni gratuite brevi, a tre o quattro cifre, che cominciano con 1.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 5, comma 2, e art. 8, comma 2)

(Delibera n. 26/08/CIR, art.15, comma 1)

ATTENZIONE: I numeri dei *Call center* possono essere differenziati per servizio, per esempio per la telefonia fissa e mobile anche se offerta dallo stesso operatore, e per categoria di cliente, *consumer* o *business*, perché, essendo differenti i servizi offerti, può essere differente la

formazione dell'addetto al *Call center*.

In alternativa, alcuni operatori che offrono sia servizi di telefonia fissa che mobile adottano un solo numero di *Call center* che poi instrada le chiamate ad operatori diversi a seconda del servizio.

In quali orari si può contattare il Call center?

Il servizio di Call center deve essere garantito nei giorni feriali almeno tra le ore 8:30 e le 21:30 per la clientela consumer, e tra le 8:30 e le 19:30 per la clientela business.

In molti casi il servizio è comunque attivo 24h/24h.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 6, comma 3)

Al Call center risponde subito un operatore?

Spesso le risposte sono date in forma automatica, con il cosiddetto "albero fonico" (o IVR - *Interactive Voice Response*), che, con messaggi preregistrati, indica al chiamante i tasti da digitare per ottenere determinate informazioni, attivare servizi o presentare reclami. Questo "passaggio obbligato" per l'IVR ha lo scopo di ridurre i costi di gestione per contenere i prezzi dei servizi.

Generalmente, l'IVR viene utilizzato per le informazioni standard e per gestire le richieste più frequenti, in modo da alleggerire il carico delle telefonate in arrivo per gli operatori del *Call center*.

In ogni caso, **deve essere sempre data la possibilità di parlare con l'operatore.**

Inoltre, l'operatore è tenuto ad adottare IVR non eccessivamente complessi e ramificati, in modo che gli utenti possano facilmente comprenderli.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 1, comma 1, lett. h; art. 4, comma 1. lettera k)

Che comportamento devono tenere gli operatori di call center?

Gli addetti ai *Call center* devono parlare in italiano e devono ripetere eventuali informazioni non comprese, evitando di usare sigle o abbreviazioni che non tutti conoscono. Devono inoltre fornire ogni informazione richiesta dal cliente.

Gli addetti ai *Call center*, a prescindere dal fatto che siano stati contattati dall'utente (contatto *inbound*) o che siano

stati loro a contattare per primi (contatto *outbound*), devono sempre assicurare:

- chiarezza ed esaustività nella descrizione dei servizi (prestazioni, prezzi, obiettivi);
- semplicità e correttezza nella presentazione delle informazioni;
- gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto, senza far cadere la linea prima che l'utente abbia ottenuto tutte le informazioni richieste, salvo i casi in cui l'utente adotti un comportamento inopportuno.

Inoltre, ogni volta che il Call center è usato per stipulare contratti, si deve assicurare il rispetto anche delle regole specifiche previste dal Codice delle comunicazioni elettroniche, dal Codice del consumo e dalla Delibera n. 664/06/CONS dell'Autorità in materia di contratti telefonici.

(Delibera n. 79/09/CSP, artt. 4 e 8)
(Delibera n. 664/06/CONS)
(Delibera n. 79/09/CSP, art. 4, lettera f)

Può essere identificato l'operatore di call-center?

L'utente ha il diritto di conoscere il cosiddetto "codice identificativo" dell'addetto, oppure "codice operatore", che identifica l'addetto che risponde alla chiamata, che deve essere SEMPRE fornito, sia nel caso di chiamate in uscita che di chiamate in entrata.

In alternativa il codice identificativo può essere generato automaticamente tramite IVR prima della risposta dell'operatore e l'addetto può anche fornire il proprio nome e cognome.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 4, lettera d)

Al Call center risponde sempre lo stesso operatore?

Al *Call center* risponde l'addetto che in quel momento è disponibile per prendere in carico la chiamata.

In ogni caso, la diversità degli addetti non incide sui diritti dell'utente: gli operatori devono infatti impartire istruzioni ai *Call center* per garantire l'uniformità delle risposte e delle eventuali proposte contrattuali fatte per telefono.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 4, comma 1, lett. g)

Le risposte su quanto richiesto al Call center sono immediate?

Generalmente, il *Call center* è in grado di rispondere immediatamente, ma, nel caso in cui non sia possibile, la risposta deve essere data non oltre il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Rimangono comunque ferme le previsioni contrattuali e della Carta dei servizi relative a particolari richieste (per esempio, per un intervento tecnico o per rispondere ad un reclamo).

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 4 lettera j)

Gli addetti possono scegliere a chi rispondere vedendo il numero del chiamante?

Gli addetti ai *Call center* non possono scegliere a chi rispondere, né rifiutare chiamate in entrata di singoli utenti.

(cosiddetto CLI – Calling Line Identifier)

Gli addetti, infatti, non possono usare il CLI per fare discriminazioni fra utenti della stessa categoria che richiedono medesime informazioni o servizi.

Può però accadere che determinate categorie di utenti abbiano un servizio dedicato e quindi più veloce.

(Delibera n. n. 79/09/CSP, art. 4, lettera l)

Un utente sordo può rivolgersi ad un Call center?

I *Call center* devono garantire il servizio anche agli utenti sordi, adottando apposite misure.

In particolare, gli utenti sordi devono poter accedere gratuitamente al Call center via chat e SMS (per i quali devono essere garantiti tempi di risposta uguali a quelli previsti nel caso di chiamata telefonica) e anche tramite fax e e-mail (con risposta immediata o differita in un tempo massimo di 2 ore).

La mancanza di una di queste possibilità di accesso per i sordi comporta che, per soddisfare i requisiti richiesti dalle norme, l'operatore realizzi un accesso per sordi tramite "servizi ponte", eventualmente facendo accordi con gli enti rappresentativi.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 7)



La Qualità dei "Call Center" degli Operatori

L'Autorità ha stabilito dei livelli minimi di qualità per i *Call center*, secondo un piano triennale di miglioramento, che ha avuto inizio nel 2009.

Gli indicatori di qualità per il servizio di *Call center* sono stati individuati sulla base delle più frequenti lamentele degli utenti e delle criticità rilevate nel tempo.

Tutti i Call center del settore delle comunicazioni elettroniche devono rispettare obblighi di qualità?

La disciplina si applica soltanto agli operatori di telefonia fissa e mobile, ma l'Autorità si è riservata di ampliarla per includere anche tutti gli altri operatori, che restano comunque obbligati a fornire i servizi di *Call center*.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 2, comma 3)

Quali sono gli indicatori di qualità del servizio di Call center?

Gli indicatori di qualità per i quali l'Autorità ha fissato standard minimi sono:

il tempo di navigazione su IVR prima di poter selezionare la scelta per parlare con un addetto per presentare un reclamo;

il tempo di attesa della risposta effettiva di un addetto quando si seleziona la scelta di parlare con l'operatore sull'IVR;

il tasso di risoluzione dei reclami, cioè la percentuale di reclami risolti senza ulteriori solleciti dell'utente.

ATTENZIONE: i livelli di qualità fissati dall'Autorità per ogni indicatore sono differenziati non solo nel corso del piano triennale di miglioramento (nel senso che gli obiettivi di qualità del terzo anno sono migliori di quelli del primo anno), ma sono diversi anche tra telefonia fissa e telefonia mobile.

Cosa si intende per "Tempo di navigazione" e quali sono i valori di questo indicatore?

Il Tempo di navigazione è l'intervallo di tempo tra il momento in cui si finisce di digitare il numero del *Call center* e quello in cui, dopo aver navigato nell'IVR grazie ai messaggi preregistrati, si può selezionare la scelta per parlare con un operatore per presentare un reclamo.

L'Autorità ha scelto questo indicatore di qualità perché qualsiasi utente che ha un problema, e vuole quindi

presentare un reclamo, preferisce parlare velocemente con un operatore piuttosto che navigare nell'albero fonico.

Il livello di qualità del Tempo di navigazione deve essere misurato ogni sei mesi e, al terzo anno, dovrà diventare di soli 70 secondi per la telefonia fissa e di 115 per la telefonia mobile.

L'obiettivo di qualità è differenziato tra telefonia fissa e mobile perché si è rilevato che, nel servizio fisso, la gran parte delle telefonate dirette al *Call center* deriva dalla necessità degli utenti di segnalare guasti o inoltrare reclami, quindi è logico che per questo servizio si è voluta accentuare significativamente la velocità per la presentazione dei reclami.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 6, comma 4 e All. 1)

Cosa si intende per "Tempo di attesa" e quali sono i valori di questo indicatore?

Il Tempo di attesa è il tempo che si deve attendere, dopo aver navigato sull'IVR e scelto di parlare con l'operatore, per iniziare effettivamente la conversazione.

Il livello di qualità del Tempo di attesa deve essere misurato ogni sei mesi, sia come tempo medio di risposta in secondi, sia come percentuale delle chiamate in cui l'operatore risponde prima di 20 secondi.

Anche in questo caso gli obiettivi di qualità sono differenziati per la telefonia fissa e mobile e sono molto più stringenti per quest'ultima, dato che per i servizi mobili, a causa della varietà di offerte, i sistemi IVR strutturati dagli operatori sono attualmente molto complessi, quindi i tempi di attesa sono elevati e devono essere molto ridotti.

In particolare, entro il terzo anno, il tempo medio di attesa nella telefonia mobile dovrà essere di 45 secondi, con una percentuale di risposte entro i 20 secondi pari almeno al 55%.

Nella telefonia fissa, invece, il tempo medio di attesa dovrà essere di 70 secondi e la percentuale di risposte entro i 20 secondi dovrà essere pari almeno al 45%.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 6, comma 4 e All. n. 1)

Cosa si intende per "Tasso di risoluzione dei reclami" e quali sono i valori di questo indicatore?

Il Tasso di risoluzione dei reclami consiste nella percentuale (calcolata su base annua) di reclami presentati al *Call center* che l'operatore risolve senza la necessità di solleciti da parte dell'utente.

Questo indicatore è stato scelto perché si è ritenuto di dare più importanza, nella valutazione della qualità del servizio, al numero di reclami effettivamente risolti senza che l'utente dovesse sollecitare piuttosto che a quelli semplicemente "trattati" nello stesso periodo di tempo.

Infatti, la capacità di risolvere reclami senza costringere l'utente a richiamare è senz'altro più indicativa di un buon servizio della capacità di gestire numerosi reclami in dato periodo di tempo.

Al momento gli standard di questo indicatore non sono ancora stati stabiliti dall'Autorità, che però si è riservata di provvedere a partire dal secondo anno di entrata in vigore delle sue norme, cioè dal 2011, sulla base delle informazioni che nel frattempo gli operatori sono obbligati a trasmettere.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 6, comma 5 e All. 1 e 2)

Le informazioni sulla qualità del servizio di Call center sono pubbliche? Dove possono essere reperite?

Come si è già visto nella parte generale sulla qualità dei servizi, gli operatori sono tenuti a pubblicare sulla propria *home page* il link ad un documento riassuntivo degli effettivi valori raggiunti dai vari indicatori di qualità monitorati in un determinato periodo di riferimento.

Le rilevazioni annuali sono invece direttamente inserite nella relazione annuale, anch'essa pubblicata sul sito degli operatori in adempimento agli obblighi di trasparenza e qualità.

Le rilevazioni e la relazione, inoltre, sono inviati all'Autorità, che pubblica sul proprio sito i link alle pagine web della qualità dei singoli operatori.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 5)

Cosa accade se i livelli di qualità non vengono rispettati?

Nel caso in cui gli obblighi di qualità non siano rispettati, l'Autorità può irrogare sanzioni amministrative agli operatori.

(Delibera n. 79/09/CSP, art. 10)



Il Reclamo

In caso di problemi è sempre consigliabile rivolgersi immediatamente all'operatore presentando un reclamo, perché in questa maniera si attiva un'apposita procedura finalizzata a trovare una soluzione.

Il reclamo

Il reclamo è una richiesta con la quale l'utente si rivolge direttamente all'operatore per segnalare un disservizio oppure per risolvere una questione relativa all'oggetto, alle modalità o ai costi dei servizi.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 1, comma 1, lettera d)

Come si presenta un reclamo?

Il reclamo può essere presentato per telefono, per posta, per fax o per e-mail.

Nel Contratto, nella Carta dei servizi e nelle bollette deve essere indicato il numero telefonico e l'indirizzo a cui inviare i reclami.

In ogni caso, se non è indicato diversamente, e se non scegli il reclamo telefonico, puoi certamente presentare i reclami in forma scritta alla sede principale dell'operatore e al numero di fax generale.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 8, commi 1 e 2)

I reclami inoltrati sono in qualche modo "tracciabili"?

I reclami devono essere tracciabili anche al fine di poter essere utilmente richiamati, in caso di controversia, nella corrispondenza tra le parti grazie a sicuri indicativi.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 8, comma 3)

Nel caso di reclami presentati telefonicamente al *Call center* vige una disciplina apposita che prevede l'obbligatorietà di un numero identificativo.

Come si traccia il reclamo inoltrato tramite Call center?

Ogni volta che si presenta un reclamo tramite *Call center*, l'operatore che lo riceve è tenuto a comunicare immediatamente all'utente il codice identificativo del reclamo, che nei successivi contatti permette di ottenere aggiornamenti sullo stato della procedura.

L'addetto, inoltre, deve fornire informazioni precise e complete sulla presentazione del reclamo e sulla sua gestione oltre, come già visto, al proprio codice identificativo.

(Delibera n. n. 79/09/CSP, art. 4, lettera i e h)

Perché sono importanti il codice operatore e il codice reclamo?

Il codice operatore e il codice reclamo sono molto importanti perché si parla a distanza con l'operatore e non sempre con lo stesso addetto del *Call center*.

Questi codici, infatti, permettono, da un lato, di avere maggiore certezza del contatto raggiunto, confermando l'apertura della pratica e, dall'altro, agevolano anche ogni addetto che prende in carico la chiamata nel reperire le informazioni sulla questione da esaminare, potendo quindi fornire le indicazioni sul suo stato di avanzamento.

ATTENZIONE: Si consiglia di annotare sempre il codice operatore e il codice reclamo, per trovare le precedenti richieste/segnalazioni inoltrate all'operatore.

L'operatore deve rispondere al reclamo?

Sì, l'operatore deve sempre rispondere ai reclami nel termine massimo di 45 giorni dal ricevimento, oppure nel termine più breve indicato nel Contratto e/o nella Carta dei Servizi.

Se il problema segnalato è stato risolto l'operatore può dare una comunicazione anche informale (per esempio telefonica), nella quale indica cosa ha fatto per risolvere il problema e come sono riparati gli eventuali pregiudizi.

Se il reclamo è stato respinto, invece, l'operatore deve fornire una risposta adeguatamente motivata in forma scritta e deve indicare cosa è stato fatto per esaminare il problema.

L'obbligo di rispondere in forma scritta e motivata al reclamo deriva dal fatto che il problema lamentato non è stato risolto. L'utente deve, infatti, poter chiaramente conoscere le cause che hanno impedito la soluzione e deve anche poter disporre di un documento di provenienza certa dall'operatore (per esempio su carta intestata o su mail del servizio clienti), da utilizzare nelle

sedi più opportune, qualora voglia insistere nel far valere i suoi diritti.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 8, comma 4)

Se l'operatore non risponde al reclamo?

Se l'operatore non risponde e il problema non è risolto, si possono inoltrare solleciti, ma si può anche decidere di avviare una procedura di risoluzione della controversia, di cui si dirà più avanti.

Rimane comunque fermo il tuo diritto ad un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

(Delibera n. 179/03/CSP, art. 11, comma 2)

LA TUTELA DELL' UTENTE IN AUTORITÀ

Oltre alle competenze regolamentari per la tutela dell'utenza, l'Autorità ha altri compiti specifici in materia, quotidianamente svolti dalla Direzione Tutela dei Consumatori.

Tra questi compiti ce ne sono alcuni che si svolgono in contatto diretto con l'utente dei servizi di comunicazione elettronica e che sono dunque più conosciuti, come per esempio il servizio di Contact Center e le procedure per la risoluzione delle controversie utenti / operatori.

Altri compiti, invece, vengono svolti senza la partecipazione diretta degli utenti, come, per esempio, i compiti relativi alla gestione delle denunce e segnalazioni e ai collegati procedimenti sanzionatori nei confronti degli operatori di comunicazioni elettroniche.



Il Contact Center AGCOM

Per fare fronte alle numerose richieste degli utenti dei servizi di comunicazione elettronica, a partire dal 2009 l'Autorità ha attivato un servizio di Contact Center.

Il servizio di Contact Center può essere considerato una parte dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e serve principalmente a fornire un primo orientamento agli utenti sui servizi e sui diritti nel mercato delle comunicazioni elettroniche.

Il Contact Center AGCOM

Il Contact Center AGCOM ha il compito di ricevere le segnalazioni degli utenti e di fornire, all'occorrenza, informazioni e indicazioni standardizzate per la corretta gestione e risoluzione delle problematiche.

Allo svolgimento di questi compiti è dedicato un apposito gruppo di personale, che costituisce il *front-office* del Contact Center.

Il servizio, inoltre, smista ad un apposito *back office*, costituito da personale dell'Autorità, le richieste e le segnalazioni non assolvibili al primo livello.

Il Contact Center AGCOM può inviare documenti?

Su richiesta il Contact può inviare formulari, delibere e altri documenti presenti sul sito web dell'Autorità.

Il Contact Center fornisce informazioni sulle istruttorie dell'Autorità?

Per conoscere lo stato delle istruttorie avviate bisogna rivolgersi al responsabile del procedimento, che è indicato nella comunicazione di avvio.

Come rivolgersi al Contact Center AGCOM

Da rete fissa, il Contact Center AGCOM può essere contattato al numero verde **800.18.50.60**.
Il Contact Center può essere chiamato anche dal cellulare, al numero **081.750.750**

Ci si può rivolgere al Contact Center anche per iscritto, via e-mail, all'indirizzo **info@AGCOM.it**.

Quanto costa chiamare il Contact Center AGCOM?

La chiamata da rete fissa è gratuita, visto che si tratta di un numero verde.

Il prezzo della chiamata da rete mobile varia invece a seconda del piano tariffario sottoscritto con il proprio operatore.

In quali orari è possibile chiamare il Contact Center AGCOM?

Il Contact Center AGCOM è raggiungibile **dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 14.00**.

Come sono trattati i dati personali acquisiti in occasione del contatto?

L'Autorità tratta i dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Codice della privacy.

Questo significa che l'Autorità utilizza i dati soltanto per lo svolgimento delle proprie finalità istituzionali, quindi, per esempio, per rispondere ad una mail di richiesta informazioni oppure per indicare i dati del denunciante qualora intenda svolgere approfondimenti nei confronti di un operatore.

LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE FRA UTENTI ED OPERATORI

L'utente nei casi in cui non riesca a risolvere il problema insorto nel rapporto con l'operatore di comunicazione elettronica rivolgendosi al *customer care*, può decidere di avviare una vera e propria controversia per tutelare le proprie ragioni.

In questo settore, però, le procedure per risolvere le controversie sono particolari e sono regolate da una specifica disciplina definita in dettaglio dall'Autorità.

La particolarità principale consiste nella necessità di esperire obbligatoriamente un tentativo di conciliazione prima di poter avviare un eventuale processo.

Se poi la conciliazione non si raggiunge, l'utente può scegliere se rivolgersi alla Magistratura oppure se chiedere all'Autorità o ai Co.Re.Com da essa delegati di definire la controversia.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione

Il tentativo di conciliazione, obbligatorio per legge nelle liti tra utenti e operatori, è una procedura di risoluzione extragiudiziale della controversia durante la quale l'utente e l'operatore, aiutati da una parte terza (il conciliatore), tentano di risolvere in modo amichevole la controversia.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione nel caso di controversie tra operatori e utenti è previsto per assicurare la gestione semplificata di liti che sono generalmente di valore contenuto, per consentirne una risoluzione semplice, rapida e poco costosa.

(Legge n. 249/1997)

Quali sono le ipotesi in cui il

Il tentativo obbligatorio deve essere esperito in molte delle possibili controversie con un operatore.

tentativo di conciliazione deve essere obbligatoriamente esperito?

In particolare, la conciliazione deve essere tentata nelle controversie che riguardano il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti finali dettate dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle Carte dei servizi.

(Delibera n. n. 173/07/CONS, All. A, art. 2, comma 1)

Ci sono dei casi in cui non è necessario esperire il tentativo di conciliazione?

Il tentativo di conciliazione non deve essere esperito quando la controversia riguarda il mero recupero di un credito relativo a prestazioni già effettuate e non contestate.

Per fare un esempio, l'operatore che abbia emesso una fattura che non sia stata pagata né contestata potrebbe rivolgersi al giudice per ottenere un decreto ingiuntivo senza dover preventivamente effettuare la conciliazione obbligatoria.

Questa regola si inserisce nel quadro dei principi del nostro ordinamento, dove i crediti certi, liquidi ed esigibili hanno una tutela più veloce, per agevolare lo scambio e la fiducia nei rapporti giuridici.

Tuttavia la regola non è assoluta e vale soltanto se il credito non è in discussione: se l'utente ha contestato la fattura, infatti, si rientra nella normale ipotesi di controversia tra utente e operatore e dunque il tentativo di conciliazione deve essere obbligatoriamente effettuato.

Sono infine escluse dall'ambito della conciliazione obbligatoria le liti collettive disciplinate dal Codice del consumo, vale a dire le azioni esperibili dalle associazioni di consumatori per impedire l'uso di clausole vessatorie nei contratti e per inibire comportamenti lesivi dei diritti e interessi dei consumatori e utenti.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 2, comma 3)

Cosa accade se il tentativo obbligatorio di conciliazione non viene esperito?

Se il tentativo obbligatorio di conciliazione non viene preventivamente esperito, non è possibile rivolgersi all'autorità giurisdizionale per la tutela delle proprie ragioni nei confronti dell'operatore: il preventivo svolgimento del tentativo di conciliazione costituisce,

infatti, condizione di procedibilità del ricorso in sede giurisdizionale.

(Legge n. 249/97, art. 1, comma 11; Delibera n. 173/07/CONS, art. 3)

Quanto dura il tentativo di conciliazione?

Il procedimento per il tentativo di conciliazione si dovrebbe concludere in 30 giorni.

In ogni caso, anche se il procedimento non è concluso, è previsto che decorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione è possibile rivolgersi all'autorità giurisdizionale.

(Legge n. 249/97, art. 1, comma 11; Delibera 173/07/CONS, art. 3, comma 3)

In questa maniera, prevedendo l'obbligatorietà del tentativo in un termine piuttosto ristretto, si è voluto temperare l'interesse pubblicistico a fornire strumenti alternativi di risoluzione delle liti di valore contenuto per agevolarne velocemente la chiusura e non affollare gli uffici giudiziari, con l'interesse del singolo ad una completa tutela dei suoi diritti, come riconosciuto anche dall'art. 24 della Costituzione italiana.



Il tentativo obbligatorio di conciliazione

Come si esperisce il tentativo obbligatorio di conciliazione?

Il tentativo di conciliazione si esperisce presentando un'apposita istanza al Co.Re.Com competente per territorio (non anche all'Autorità) oppure, in alternativa, ad altri organismi, a ciò abilitati, quali:

- gli organismi di conciliazione in materia di consumo, tra i quali rientrano, ad esempio, le camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio;
- gli organismi di cosiddetta conciliazione paritetica, costituiti dagli operatori di comunicazioni elettroniche e dalle associazioni di consumatori, operanti presso alcune aziende del settore.

(Delibera n. 173/07/CONS, articoli 3 e 13)

Come si presenta l'istanza di conciliazione?

La domanda di conciliazione può essere presentata in carta semplice oppure utilizzando il formulario *ad hoc* predisposto dalla Direzione tutela dei consumatori (Formulario UG) disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità www.agcom.it nella sezione contenzioso tra utenti e operatori e presso gli uffici dei Co.re.com.

E' possibile consegnare l'istanza a mano, contro rilascio di ricevuta, o inviarla a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, tramite fax o tramite posta elettronica certificata.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 7)

Cosa deve contenere l'istanza di conciliazione?

Nell'istanza di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

- il nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
 - il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
 - la denominazione e sede dell'operatore di comunicazione elettronica interessato;
 - i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
-

-
- gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia;
 - le richieste dell'istante;
 - la fotocopia di un valido documento d'identità;
 - i documenti che si allegano.

L'istanza deve poi essere firmata dall'utente o, per le persone giuridiche, dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 7)

L'utente deve sostenere un costo per l'attivazione e lo svolgimento della procedura conciliativa?

L'utente non deve sostenere alcun costo; la procedura innanzi al Co.re.com. è gratuita.

Anche la conciliazione paritetica con le Associazioni è gratuita per gli associati delle stesse.

Presso le Camere di commercio, invece, si applica un tariffario con importi graduati sulla base del valore della controversia.

Come si individua il Co.Re.Com territorialmente competente?

In caso di servizi in postazione fissa, l'istanza di conciliazione va presentata al Co.re.com della regione ove è ubicata la postazione, negli altri casi nel foro del domicilio indicato dall'utente nel contratto o in quello di residenza.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 4)

Quali sono i Co.Re.Com delegati dall'Autorità a svolgere la conciliazione in materia di controversie tra utenti e operatori?

I Co.Re.Com. delegati all'esercizio della funzione conciliativa sono quelli delle regioni di seguito indicate: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta, Veneto, Provincia autonoma di Trento e di Bolzano (gli indirizzi sono disponibili sui relativi siti web e sul sito web dell'Autorità www.agcom.it).

Cosa si può fare se il Co.Re.Com. della regione territorialmente competente non ha le deleghe

Nei casi in cui il Co.Re.Com territorialmente competente non abbia ricevuto le deleghe da parte dell'Autorità (ad oggi è il caso delle regioni Sicilia e Sardegna), l'utente può presentare istanza per il tentativo di conciliazione agli altri organismi abilitati sopra ricordati (come le

dell'Autorità?

Camere di commercio, che sono presenti in ogni provincia, o le Commissioni paritetiche).

Cosa accade una volta presentata l'istanza?

Ricevuta l'istanza, in via preliminare il Co.Re.Com. ne valuta l'ammissibilità ai sensi del Regolamento.

Qualora ravvisi una causa di inammissibilità, il Co.Re.Com dichiara, con atto motivato, l'improcedibilità del tentativo di conciliazione entro dieci giorni dalla presentazione della stessa.

Di tale improcedibilità viene data apposita comunicazione all'utente.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 8, comma 1)

Quali sono i casi in cui l'istanza è dichiarata inammissibile?

La domanda è inammissibile se manca uno degli elementi sopra indicati oppure se non è firmata.

Qual è l'iter del procedimento?

Verificata l'ammissibilità dell'istanza, il Co.re.com, entro il termine di sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, invita le parti a presentarsi per l'udienza di conciliazione, fissando il giorno, la data, l'ora e il luogo in cui dovranno presentarsi.

Nella comunicazione sono inoltre indicati i riferimenti dell'istanza, i recapiti del responsabile del procedimento, l'ufficio dove si può prendere visione degli atti, il termine di conclusione del procedimento e gli ulteriori rimedi esperibili.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 8, comma 2)

L'operatore è obbligato a tentare la conciliazione?

La parte che non ha proposto l'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione ha l'onere di comunicare al Co.Re.Com., con le modalità indicate nell'avviso medesimo, la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa.

Decorso detto termine, in mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare all'udienza di conciliazione, il responsabile del procedimento redige un verbale con il

quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 8, comma 3)

Si può rinunciare all'istanza di conciliazione?

L'istante che intenda rinunciare all'esperimento del tentativo di conciliazione ne dà comunicazione al Co.Re.Com. al più presto, e comunque con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 8, comma 3bis)

Come si svolge l'udienza?

L'udienza di conciliazione, in pratica, consiste in un colloquio tra l'utente e l'operatore – in presenza del responsabile del procedimento – durante il quale le parti espongono le rispettive ragioni, cercano di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 9)

L'utente deve presentarsi all'udienza per lo svolgimento del tentativo di conciliazione con un avvocato?

No, l'utente non deve necessariamente presentarsi all'udienza con un avvocato, ma può intervenire personalmente.

In ogni caso, l'utente può invece scegliere di farsi assistere, oltre che da un avvocato, da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori o comunque di farsi rappresentare da un altro soggetto.

In quest'ultimo caso, è necessario che il rappresentante abbia una procura idonea anche a conciliare o transigere la controversia, poiché altrimenti lo scopo ultimo del tentativo di conciliazione (che è quello di far raggiungere un accordo alle parti) sarebbe vanificato.

La procura deve inoltre essere generale o speciale e conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata oppure (che è il caso più frequente) con una semplice scrittura privata alla quale viene allegata la fotocopia di un documento di identità del delegante.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 9)

E' necessario essere presenti fisicamente all'udienza?

Non è necessario che qualcuno (l'utente o il suo rappresentante) presenzi all'udienza, ma è preferibile, in modo da poter esporre meglio le proprie ragioni.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 9)

Cosa accade nel caso in cui le parti trovino un accordo per la chiusura bonaria della controversia?

Nel caso in cui le parti, durante l'udienza di conciliazione, trovino un accordo per la chiusura bonaria della controversia, il responsabile del procedimento attesta a verbale che la controversia si è conclusa in maniera amichevole - con un accordo - di cui si specifica il contenuto.

Cosa fare se poi l'operatore non adempie all'accordo conciliativo?

Se l'operatore, raggiunta la conciliazione, non adempie nei termini stabiliti, ci si può tutelare con un'esecuzione secondo le ordinarie regole perché il verbale, per legge, è un titolo esecutivo.

(legge n. 481/1995, art. 2, comma 24)

Cosa accade invece nell'ipotesi in cui le parti non trovino un accordo durante l'udienza di conciliazione?

Se le parti non trovano un accordo, oppure se non compaiono in udienza, il responsabile del procedimento redige un sintetico verbale in cui annota esclusivamente che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo.

E' possibile utilizzare le informazioni acquisite nella fase di conciliazione?

Le informazioni acquisite nella fase di conciliazione sono riservate.

La riservatezza non riguarda le informazioni sui fatti della controversia, ovviamente, bensì le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione, che non possono essere utilizzate, in occasione di altro procedimento arbitrale o di un giudizio promosso dinanzi all'autorità giudiziaria o a qualsiasi altra autorità indipendente.

Questa regola, che può comunque essere derogata con un diverso accordo delle parti, ha lo scopo di evitare che un successivo giudice o arbitro possa convincersi su chi ha ragione e chi ha torto nella controversia, basandosi su dichiarazioni e offerte transattive che sono state fatte in una sede, come quella conciliativa, dove potrebbero essere state finalizzate soltanto a trovare un

accordo, senza intendere affatto ammissione di responsabilità.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 11)

Può l'operatore pretendere che l'offerta effettuata in sede conciliativa sia messa a verbale?

Si, ciascuna parte può chiedere al conciliatore di inserire nel verbale la propria offerta conciliativa.

Cosa accade se l'operatore nell'ambito della conciliazione si impegna, a verbale, a corrispondere gli indennizzi previsti dalle condizioni contrattuali ovvero dalla Carta servizi e l'utente rifiuta?

Se l'operatore nell'ambito della fase conciliativa si impegna concretamente a corrispondere all'utente gli indennizzi contrattualmente previsti in relazione ai disservizi subiti e l'utente rifiuta, in sede di definizione della controversia il calcolo degli indennizzi avverrà comunque sulla base degli importi contrattualmente stabiliti, e non già sulla base degli importi previsti dal Regolamento indennizzi.

(Delibera n. 73/11/CONS, art. 2)

In caso di esito negativo della procedura di conciliazione cosa è possibile fare?

Nel caso in cui nel corso dell'udienza di conciliazione le parti non trovino un accordo per risolvere in maniera amichevole la controversia, ovvero nel caso in cui l'udienza non si svolga per assenza di una o entrambe le parti e quindi il tentativo abbia un esito negativo, si aprono due strade:

- se non sono decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, si può rimettere la decisione della controversia al Co.Re.Com. competente, sempre che sia tra quelli che abbiano ricevuto la delega in materia di definizione delle controversie, altrimenti l'istanza di definizione deve essere presentata direttamente all'Autorità;
 - si può ricorrere alla giustizia ordinaria.
-



Le procedure di conciliazione paritetica

La conciliazione cosiddetta paritetica è una delle modalità con le quali può essere svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione in alternativa alla procedura conciliativa innanzi ai Co.re.com e agli organismi di conciliazione in materia di consumo.

La conciliazione paritetica viene organizzata dalle Associazioni di consumatori e dalle Aziende, sulla base di singoli accordi appositamente sottoscritti, che l'Autorità può riconoscere, al ricorrere di determinati requisiti, così abilitando la procedura ai sensi delle norme sulla risoluzione delle controversie utenti/operatori.

Come funziona la conciliazione paritetica?

Nella conciliazione paritetica il tentativo di composizione della lite si svolge senza l'intervento di un soggetto terzo *super partes*.

Il tentativo di composizione della controversia avviene infatti direttamente tra due conciliatori, di cui uno rappresenta gli interessi dell'operatore di comunicazione mentre l'altro (appartenente ad una associazione di consumatori) gli interessi dell'utente.

Quali sono le caratteristiche della conciliazione paritetica?

La conciliazione paritetica si caratterizza per la semplicità, rapidità ed economicità della procedura, che si svolge senza l'intervento delle parti sulla base accordi periodici fra Associazioni e Operatori.

L'efficacia di tale tipologia di conciliazione è dovuta anche allo sviluppo delle applicazioni telematiche di queste procedure che consentano la trattazione *on-line* della questione controversia, con ulteriori risparmi di tempo e di spesa.

Quali sono gli organismi di conciliazione paritetica?

Gli organismi innanzi ai quali è possibile svolgere una conciliazione paritetica sono quelli istituiti con accordi sottoscritti da operatori di comunicazioni e da associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale (cd. Protocolli d'intesa sulle conciliazioni paritetiche).

Nello svolgimento della conciliazione paritetica, in ossequio a quanto sancito nella Raccomandazione 257/98/CE e nella Raccomandazione 2001/310/CE, deve essere garantito il rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza, efficacia ed equità.

Come si accede alla conciliazione paritetica?

Per accedere alla conciliazione paritetica l'utente deve rivolgersi alle varie Associazioni che abbiano sottoscritto un Protocollo d'intesa sulle conciliazioni paritetiche con l'operatore di comunicazioni interessato dalla controversia (le relative informazioni sono reperibili anche sul sito *web* dell'Autorità).

Tramite le Associazioni si potrà poi chiedere di presentare la domanda di conciliazione paritetica.



La definizione della controversia

Quando è possibile chiedere all'Autorità di definire la controversia?

E' possibile chiedere all'Autorità di definire la controversia se il tentativo di conciliazione si è concluso con esito negativo (parziale o totale).

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 14 comma 1).

Ci sono dei limiti alla presentazione dell'istanza di definizione?

L'istanza di definizione della controversia può essere promossa a condizione che:

- non siano decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;
- per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria

(Delibera n. 173/07/CONS, artt. 14 comma 2).

A chi si deve presentare l'istanza per la definizione della controversia?

L'istanza per la definizione della controversia deve essere presentata al Co.Re.Com. della propria regione/provincia autonoma, qualora esso sia tra quelli delegati dall'Autorità allo svolgimento della funzione di definizione delle controversie.

In particolare, i Co.Re.Com attualmente competenti in materia di definizione delle controversie sono: Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Umbria e della provincia di Trento.

Soltanto se il Co.Re.Com. competente per territorio non è tra quelli che hanno ricevuto la delega in materia di definizione delle controversie, l'utente deve presentare l'istanza all'Autorità

Come deve essere presentata l'istanza di definizione della controversia?

L'istanza con cui si chiede al Co.Re.Com. competente (ovvero all'Autorità) la definizione della controversia può essere presentata anche utilizzando il formulario predisposto dalla Direzione tutela dei consumatori ([Formulario GU14](#)) disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità www.agcom.it nella sezione "Contenzioso tra utenti e operatori" e presso gli uffici dei Co.Re.Com.

L'istanza può essere consegnata a mano, contro rilascio di ricevuta, o essere inviata con raccomandata con avviso di ricevimento, tramite fax o tramite posta elettronica certificata.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 14 commi 3 e 5).

Quali elementi deve contenere l'istanza?

Nell'istanza di definizione della controversia devono essere indicati, a pena di inammissibilità, i seguenti elementi:

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore;
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- le richieste dell'istante;
- fotocopia di un valido documento d'identità;
- i documenti che si allegano.

L'istanza deve essere, infine, sottoscritta.

L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia, nonché l'indirizzo e-mail o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento.

(Delibera n. 173/07/CONS, artt. 7 e 14).

Come si svolge la procedura di definizione della controversia?

Il Co.Re.Com. preposto ovvero l'Autorità, verificata l'ammissibilità dell'istanza, comunica alle parti l'avvio del procedimento.

Nella comunicazione sono indicati i termini entro cui produrre memorie e documentazione, integrare e replicare alle produzioni avversarie, nonché il termine di conclusione del procedimento.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 15)

E' prevista una udienza di discussione della controversia?

Se necessario a fini istruttori ovvero se una delle parti lo richiede, viene fissata un'apposita udienza di discussione, nella quale le parti sono convocate per essere sentite ed esporre oralmente le rispettive ragioni.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 16, comma 4)

Le parti devono essere rappresentate da un avvocato?

Non è necessaria la presenza di un avvocato, le parti possono intervenire personalmente all'udienza. Le stesse possono comunque farsi assistere da consulenti o da rappresentanti delle associazioni di consumatori.

Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 16, comma 4)

Cosa accade una volta esaurita la fase istruttoria?

Una volta acquisita la documentazione necessaria, ed eventualmente sentite le parti, il responsabile del procedimento redige una relazione proponendo l'adozione di un determinato provvedimento di definizione.

La proposta, inoltrata all'Organo collegiale competente per il tramite della struttura proponente, viene esaminata e, se condivisa, il provvedimento di definizione è approvato.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 19)

Chi decide sulla controversia?

Sulla controversia decide l'Organo collegiale competente che, motivando, può anche adottare un provvedimento diverso da quello proposto dalla struttura cui appartiene il responsabile del procedimento.

L'organo collegiale competente è generalmente la Commissione per le infrastrutture e le reti (CIR), salvo che per le controversie aventi ad oggetto servizi televisivi, che competono al Consiglio (CONS).

(Delibera n. 334/03/CONS)

In ogni caso, se la controversia è di modesta entità – vale a dire di valore non eccedente i 500,00 euro – la definizione è invece delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 19, comma 7)

Come si conosce l'esito della controversia?

L'atto con il quale è definita è notificato alle parti e pubblicato sul sito web dell'Autorità oltre che sul Bollettino Ufficiale.

Il provvedimento di definizione costituisce un ordine dell'Autorità, quindi se non adempiuto l'operatore è sanzionabile.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 19, comma 3)

Quale può essere l'oggetto del provvedimento di definizione della controversia?

Il provvedimento di definizione della controversia tra un operatore e un utente può avere ad oggetto:

- il rimborso e/o lo storno di somme non dovute;
 - la corresponsione di un indennizzo secondo quanto previsto dal regolamento in materia di indennizzi applicabili nelle controversie tra utenti e operatori (Delibera [n. 73/11/CONS](#));
 - il rimborso delle spese per l'espletamento della procedura;
 - il ripristino dello *status quo ante*;
 - la sanatoria della posizione amministrativo-contabile dell'utente.
-

Quali sono gli indennizzi previsti dall'Autorità per la definizione delle controversie fra utenti e operatori davanti alla stessa Autorità e ai Co.Re.Com.?

Gli indennizzi si applicano nella definizione amministrativa delle controversie fra utenti e operatori davanti alla stessa Autorità e ai Co.Re.Com, ovvero dopo che è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.

Gli indennizzi sono proporzionati alla gravità dei disservizi provocati agli utenti da parte degli operatori di comunicazione elettronica.

Per i disagi più gravi, come il ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine previsto dal contratto, o la sospensione o cessazione amministrativa del servizio senza preavviso (articolo 3, comma 1 e articolo 4 del regolamento), l'indennizzo è automatico: dovrà essere accreditato direttamente in bolletta in seguito alla sola segnalazione del disservizio da parte dell'utente (dal 1 gennaio 2012).

Gli importi sono riportati nella seguente tabella di sintesi:

Fattispecie	Indennizzo
<i>Ritardata attivazione del servizio/ritardo trasloco (Indennizzo Automatico e per utenze "affari" importi doppi)</i>	€7,50/giorno di ritardo e non rispetto oneri informativi; €1,50 per ritardo procedure cambio operatore; Per giorno ritardo su servizi accessori il maggiore tra: ½ del canone o €1,00, fino max €300 ; Per servizi gratuiti €1,00 fino max €100,00
<i>Sospensione o cessazione del servizio (Indennizzo Automatico e per utenze "affari" importi doppi)</i>	€7,50/giorno interruzione Per giorno interruzione di servizi accessori il maggiore tra: ½ del canone o €1,00, fino max €300 ; Per servizi gratuiti €1,00 fino max €100,00
<i>Malfunzionamento del servizio (Per utenze "affari" importi doppi)</i>	€5,00/giorno interruzione servizio €2,50/giorno servizio irregolare, discontinuo, scarsa qualità; Su servizi accessori il maggiore tra: ½ del canone o €1,00, fino max €300 ; Per servizi gratuiti €1,00 fino max €100,00

<i>Omessa o ritardata portabilità numero (Per utenze "affari" importi doppi)</i>	€5,00/giorno ritardo; €2,50/giorno ritardo utenza mobile
<i>Attivazione o disattivazione non richiesta di CS o CPS</i>	€2,50/giorno + storno addebiti operatore responsabile e rimborso oneri aggiuntivi
<i>Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti</i>	€5,00/giorno per servizi; €1,00/giorno per servizi accessori o profili tariffari;
<i>Perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore</i>	€100,00/anno precedente utilizzo del numero fino max €1000,00 (utenze "affari" importi quadrupli)
<i>Omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici o non aggiornamento</i>	€200,00/anno di disservizio (utenze "affari" importi quadrupli)
<i>Mancata o ritardata risposta ai reclami</i>	€1,00/giorno ritardo fino max €300,00

(Delibera [n. 73/11/CONS](#));

L'Autorità o il Co.Re.Com. preposto possono decidere anche sull'eventuale diritto dell'utente ad essere risarcito dei danni subiti a causa della condotta dell'operatore?

Il risarcimento del danno non costituisce oggetto del provvedimento di definizione della controversia.

L'utente, tuttavia, dopo l'adozione del provvedimento di definizione della controversia, può far valere in sede giurisdizionale il maggior danno eventualmente subito.

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 19, comma 5).

E' previsto il rimborso delle spese di procedura all'utente?

Nel provvedimento di definizione, l'Autorità o i Co.Re.Com. possono riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità.

Inoltre, se l'operatore non ha partecipato all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi e senza avviso vanno comunque rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione

(Delibera n. 173/07/CONS, art. 19, comma 6).

Quali sono le problematiche più ricorrenti nella procedura di definizione

Le problematiche più ricorrenti nella procedura di definizione delle controversie sono quelle riguardanti:

della controversia?

- a) il servizio di telefonia vocale di base
 - mancata/ritardata attivazione;
 - malfunzionamento del servizio;
 - ritardo nella riparazione del guasto;
 - mancato trasloco di utenza;
 - b) il servizio di accesso ad Internet a banda larga:
 - mancata attivazione della connessione ADSL;
 - mancato avviso di sfioramento del plafond di traffico acquistato e fatturazione eccessiva;
 - il malfunzionamento del VoiP;
 - c) i servizi mobili:
 - cambi tariffari e delle condizioni di autoricarica;
 - addebiti eccessivi per traffico dati;
 - d) gli errori negli elenchi telefonici.
-



I provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

Cosa si può fare nel caso di sospensione del servizio?

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Co.re.com competente per regione l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa

L'istanza deve essere corredata, ove non presentata contestualmente ad essa, dalla copia dell'istanza di conciliazione con la prova dell'avvenuto deposito o inoltro presso l'organismo competente.

(Tutta la procedura di seguito descritta è specificata nella norma di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, art. 5)

A chi deve essere presentata l'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo?

La richiesta deve essere presentata presso il Co.Re.Com. della Regione ove è ubicata l'utenza, in caso di postazione fissa.

A quale Co.re.com va presentata l'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo nel caso di servizi di telefonia mobile?

Qualora la problematica non riguardi un'utenza o apparecchio fisso, al fine di individuare il Co.re.com presso il quale presentare l'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo, si deve fare riferimento al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale.

A chi deve essere presentata l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo nel caso in cui il Co.Re.Com. competente non svolga questa funzione?

Nel caso in cui il Co.re.com territorialmente competente non abbia ricevuto la delega dall'Autorità per l'adozione di provvedimenti temporanei, l'istanza relativa deve essere presentata direttamente all'Autorità.

Come deve essere presentata l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo innanzi al Co.Re.Com.?

L'istanza può essere presentata anche utilizzando il formulario predisposto dalla Direzione tutela dei consumatori ([Formulario GU5](#)) disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità www.agcom.it nella sezione contenzioso tra utenti e operatori e presso gli uffici dei Co.Re.Com.

E' possibile consegnare l'istanza a mano contro rilascio di ricevuta, o inviarla a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, via fax o tramite posta elettronica certificata.

Quali sono gli elementi che devono essere indicati nell'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo?

Nell'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo, devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore;
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- le richieste dell'istante;
- fotocopia di un valido documento d'identità;
- i documenti che si allegano

La richiesta deve essere, infine, sottoscritta.

Come si svolge la procedura?

L'ufficio competente del Co.re.com o dell'Autorità invia un richiesta di informazioni all'operatore coinvolto assegnandogli un termine - non superiore a cinque

giorni - per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

Il responsabile entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti, salvo l'adeguamento spontaneo da parte dell'operatore.

L'adozione di un provvedimento temporaneo può essere richiesto anche successivamente alla conclusione della procedura di conciliazione?

Può essere richiesto contestualmente alla proposizione dell'istanza per la definizione della controversia, o nel corso della relativa procedura. L'istanza deve essere presentata all'ufficio del Co.Re.Com. al quale sia stata deferita la definizione della controversia ovvero all'Autorità.

DENUNCE E SANZIONI

Oltre ai compiti relativi alla gestione delle controversie tra utenti e operatori, l'Autorità tutela i consumatori e gli utenti mediante l'attività di vigilanza e sanzione. Pur svolgendosi d'ufficio, questa attività riceve impulso anche dalle denunce che tutti i soggetti interessati possono sporgere alla Direzione Tutela dei Consumatori.

La trattazione delle denunce ricevute quotidianamente dall'ufficio addetto alla vigilanza e alla gestione delle segnalazioni, effettuata tramite attività preistruttoria d'indagine, può dare luogo all'apertura di un procedimento sanzionatorio, se sussiste il sospetto di violazione della normativa vigente.

E' bene ricordare, però, che la presentazione di una denuncia ha il fine di segnalare al Garante il sospetto di violazione delle norme vigenti; il fatto di presentare una denuncia, quindi, non implica di per sé la soluzione del singolo problema dell'utente denunciante, sia perché il comportamento dell'operatore potrebbe non integrare una violazione di norma, sia perché, in ogni caso, la sanzione eventualmente irrogata non ha effetti immediati sul caso concreto.

Per risolvere i propri problemi con il gestore è sempre opportuno, dunque, qualora non si sia riusciti a gestirli mediante le procedure di reclamo previste nelle Carte dei servizi degli operatori, instaurare una controversia, seguendo le istruzioni fornite nella precedente sezione.



Denunciare le violazioni della normativa di settore all'Autorità

Chi può presentare una denuncia all'Autorità?

La denuncia può essere presentata da tutti i soggetti interessati, compresi, quindi, i singoli utenti finali, i consumatori e le associazioni o organizzazioni rappresentative dei loro interessi.

La denuncia, naturalmente, può essere presentata anche da un operatore per denunciare le condotte illecite di un suo concorrente.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 3 bis, comma 1)

Come si sporge una denuncia?

Per presentare una denuncia in materia di comunicazioni elettroniche è necessario compilare in forma elettronica il "Modello D" appositamente predisposto dall'Autorità e disponibile sul sito www.agcom.it, nella sezione "A portata di mano" sotto la voce "Denunce in materia di comunicazione elettronica".

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 3 ter)

Quali dati devono essere inseriti nel "Modello D"?

Il modello D va compilato seguendo le istruzioni che sono suggerite dal programma dedicato (si tratta, in sostanza di inserire i dati relativi all'operatore oggetto di denuncia e quelli del denunciante, nonché le informazioni relative al tipo di rapporto e una descrizione della presunta violazione).

(Delibera n. 136/06/CONS, articoli 3 bis e 3 ter)

Cosa accade se alcuni dati non sono inseriti nel "Modello D"?

Il programma che accompagna l'utente nella compilazione del modello D (direttamente sul computer, utilizzando il file .pdf editabile disponibile sul sito dell'Autorità) richiede obbligatoriamente l'inserimento di alcuni dati essenziali.

In pratica, se si omette di inserirli, nella fase finale il programma impedisce automaticamente il salvataggio del "Modello D", evidenziando i campi che restano da compilare.

Nel caso in cui i fatti narrati non siano completi valgono le regole sulla eventuale inammissibilità della denuncia.

(Delibera n. 136/06/CONS, articoli 3 bis e 3 ter)

Come si trasmette la denuncia?

Dal primo novembre 2010 le denunce possono essere trasmesse per via telematica, compilando il modello D in formato elettronico, all'indirizzo dedicato:

denunce_ugsv@cert.agcom.it

Le Associazioni di consumatori potranno non servirsi della trasmissione telematica del modello D solo nel caso in cui denuncino fenomeni generali.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 3 ter comma 1)

Fino al 31 dicembre 2010 sarà comunque ancora possibile trasmettere le denunce tramite raccomandata o fax.

Successivamente, le denunce trasmesse con modalità diverse da quelle sopra indicate saranno ritenute automaticamente irricevibili.

Servono programmi particolari per trasmettere la denuncia in formato elettronico?

Per trasmettere la denuncia in formato elettronico è sufficiente avere installato sul proprio PC il programma gratuito di lettura Adobe Acrobat Reader (versione 9 o successiva) per leggere e compilare il modello D e avere un account di posta elettronica, eventualmente certificata, da cui inviare il modello all'Autorità.

Alla denuncia va allegato un documento di identità?

La copia scannerizzata di un documento di identità del denunciante va allegata soltanto se per l'invio della denuncia non si utilizza la propria posta certificata.

In mancanza, la denuncia è considerata improcedibile.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 3 *bis* comma 4)

Quando una denuncia è ritenuta inammissibile?

Una denuncia è ritenuta inammissibile innanzitutto se è relativa a fatti che non sono riconducibili alle disposizioni normative di settore o a quelle per le quali è stabilita la competenza dell'Autorità.

Sarebbe inammissibile, per esempio, perché di competenza dell'Autorità giudiziaria, una denuncia di violazione delle norme del Codice penale per casi di truffa perpetrata utilizzando la posta elettronica.

Sono inammissibili, inoltre, le denunce generiche, cioè quelle aventi ad oggetto fatti non circostanziati (vale a dire non precisi e dettagliati, con riferimenti concreti) e quelle non accompagnate dalla documentazione necessaria a sostegno dei fatti denunciati.

Sono infine inammissibili le denunce che non permettono di identificare che si ritiene responsabile dei fatti oggetto della denuncia o della condotta che si lamenta.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 3 bis comma 4)

Quando una denuncia è ritenuta manifestamente infondata?

Una denuncia è ritenuta manifestamente infondata quando è priva dei presupposti di fatto e di diritto che devono caratterizzare una fattispecie illecita.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 3 bis comma 4)

Cosa accade dopo che l'Autorità ha ricevuto una denuncia?

Le denunce ritenute valide, vengono aggregate in modo da procedere a una valutazione d'insieme delle fattispecie segnalate.

La valutazione preliminare all'eventuale avvio di un procedimento sanzionatorio, che consiste nella cosiddetta fase preistruttoria, comporta un approfondimento che si svolge nei confronti dell'operatore, con ispezioni, richieste di chiarimenti o di documentazione.

Conclusa la fase preistruttoria, poi, la denuncia può essere archiviata perché infondata oppure può essere avviato un procedimento sanzionatorio.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 4)

Ci sono dei criteri di trattazione da parte dell'Autorità delle denunce?

Considerato l'elevato numero di denunce ricevute dall'Autorità, sono stati definiti alcuni criteri di priorità nella loro trattazione per ottimizzare l'azione amministrativa.

In particolare, la trattazione delle denunce è svolta secondo i seguenti attuali criteri di priorità: gravità e attualità della violazione, grado di diffusione del fenomeno emergente, possibilità di celere conclusione della fase preistruttoria.

Questi criteri, inoltre, nel tempo potrebbero cambiare su proposta della Direzione tutela dei consumatori, che, supervisionando l'andamento delle denunce, può proporre un motivato adeguamento dei criteri.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 3 ter comma 3)

L'utente viene informato dell'esito della denuncia ?

Nei casi in cui con la denuncia vengono rappresentati problemi di natura contrattuale, l'utente viene invitato a esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel caso in cui, invece, si riscontrano violazioni della normativa di settore, si comunica all'utente la presa in carico della denuncia da parte dell'Autorità che la tratta nell'ambito della propria attività di vigilanza, all'esito della quale potrebbe essere adottato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore di comunicazioni elettroniche. I procedimenti sanzionatori sono pubblicati sul sito dell'Autorità, all'indirizzo www.agcom.it, in modo da poter essere conosciuti e visionati da chiunque ne abbia interesse.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 12)

Inviare una denuncia significa instaurare un contenzioso con il fornitore del servizio?

No, per instaurare un contenzioso con il fornitore del servizio è necessario promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione, mediante il quale è possibile arrivare alla composizione bonaria della controversia.



I procedimenti sanzionatori

L'Autorità, oltre alla funzione di risoluzione delle controversie tra singoli utenti e operatori, svolge un importante ruolo di tutela dell'utenza nel suo complesso, sanzionando le violazioni delle norme a tutela dei consumatori, con intento evidentemente deterrente.

Per l'esercizio di questa funzione, che può avviarsi anche d'ufficio, spesso si avvale delle

denunce dai diversi soggetti – quali singoli utenti o organizzazioni rappresentative – inviate quotidianamente all'ufficio dell'Autorità addetto alla vigilanza e alla gestione delle segnalazioni

Sulla base delle denunce ricevute, quindi, l'Autorità può avviare un procedimento sanzionatorio che può portare all'accertamento della violazione della normativa primaria e/o secondaria e alla irrogazione di una sanzione pecuniaria nei confronti dell'operatore.

In ogni caso, l'accertamento che dà avvio al procedimento sanzionatorio non deve essere confuso con la sanzione vera e propria, che è deliberata dagli Organi collegiali dell'Autorità all'esito del procedimento.

Infine, bisogna ricordare che l'Autorità ha competenza soltanto in materia di cosiddetti *illeciti amministrativi*, per i quali può quindi irrogare *sanzioni amministrative*.

Se la violazione rilevata integra invece un vero e proprio reato, dunque un *illecito penale*, la competenza deve passare alla Magistratura ordinaria

Come viene esercitato il potere sanzionatorio da parte dell'Autorità?

L'Autorità esercita il potere sanzionatorio in diversi modi:

d'ufficio, quando nello svolgimento dei propri compiti istituzionali viene a conoscenza di violazioni;
su denuncia dei soggetti interessati, degli utenti e delle associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi;
su segnalazione della Polizia Postale e delle Telecomunicazioni, della Guardia di Finanza e degli Ispettorati Territoriali del Ministero delle Comunicazioni.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 3)

Quando viene avviato il procedimento sanzionatorio nei confronti di un operatore di comunicazioni elettroniche?

Il procedimento sanzionatorio viene avviato ogni volta in cui gli Uffici preposti accertano una violazione delle norme del settore.

Il procedimento può essere avviato su un singolo caso di violazione oppure su più casi, suscettibili di essere trattati insieme.

Come si svolge il procedimento?

Il procedimento sanzionatorio si avvia con la notificazione all'operatore di un atto di contestazione, che comprende una sommaria esposizione dei fatti e l'indicazione della violazione accertata.

Per garantire il contraddittorio previsto dalla legge, nell'atto di contestazione deve essere indicato il nome del

dipendente dell'Autorità che è stato designato come responsabile del procedimento, i termini per presentare memorie difensive o per chiedere di essere ascoltati e l'ufficio ove è possibile prendere visione degli atti.

(Delibera n. 136/06/CONS, articoli 5 e seguenti)

Dopo l'avvio del procedimento come si prosegue?

Una volta avviato il procedimento, è aperta l'istruttoria che deve essere conclusa entro 120 giorni (salve eventuali proroghe dovute alla necessità di approfondimenti) presentando una proposta all'Organo collegiale dell'Autorità che è competente sulla questione.

Conclusa l'istruttoria, gli uffici, sulla base della relazione del responsabile del procedimento, devono trasmettere una proposta di provvedimento (di sanzione o di archiviazione) agli Organi collegiali dell'Autorità.

Se la proposta è condivisa dall'Organo collegiale competente viene approvata entro il termine massimo di 150 giorni dall'avvio del procedimento (salve le eventuali proroghe).

Cosa può fare l'operatore che riceve un atto di contestazione?

L'operatore che riceve un atto di contestazione, entro il termine indicato può presentare memorie, perizie ed altri scritti difensivi, nonché chiedere di essere sentito dal responsabile del procedimento sui fatti oggetto della contestazione.

L'operatore può anche presentare una cosiddetta "proposta di impegni" nei termini indicati dal regolamento.

Cosa si intende per "proposta di impegni"?

Se la contestazione riguarda una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, l'operatore, dopo aver cessato la condotta oggetto di contestazione, può presentare una "proposta di impegni", cioè, oltre a cessato la condotta oggetto di contestazione, può assumere volontariamente alcuni obblighi specifici per migliorare le condizioni di concorrenza del settore, così contribuendo a riparare gli effetti della violazione.

La proposta di impegni, quindi, per poter essere accettata, deve contenere l'assunzione di uno o più obblighi diversi ed ulteriori rispetto al generale obbligo di rispettare per il futuro la norma violata.

Ricevuta la proposta, gli Uffici la trasmettono all'Organo collegiale che la valuta.

Se la proposta è ritenuta ammissibile, l'Organo approva gli impegni rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e dispone la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni, per il quale l'operatore dovrà avere indicato un termine.

Una volta verificato che gli impegni sono stati rispettati, si Delibera l'archiviazione del procedimento.

(Delibera n. 136/06/CONS, articoli 12 *bis* e 12 *ter*)

Come si conclude il procedimento sanzionatorio?

Il procedimento sanzionatorio si conclude con delibera dell'Organo collegiale competente, con la quale si può sanzionare l'operatore o archiviare il procedimento.

In quali casi l'operatore viene sanzionato?

L'operatore viene sanzionato se dalle risultanze istruttorie emerge che ha effettivamente violato la normativa di settore.

In questi casi, il procedimento sanzionatorio si conclude con l'adozione di un provvedimento di *ordinanza ingiunzione* con il quale si irroga una sanzione amministrativa pecuniaria all'operatore che ha commesso la violazione.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 10)

A quanto ammontano le sanzioni per gli operatori?

Gli importi delle sanzioni amministrative sono diversificati a seconda della violazione commessa.

In linea generale, comunque, si va da un minimo di 10.329,00 euro ad un massimo di 2.500.000,00.

Ci sono dei criteri per stabilire gli importi delle sanzioni?

Nella determinazione della sanzione amministrativa pecuniaria da irrogare agli operatori la legge stabilisce che si deve avere riguardo alla gravità della violazione, all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dell'agente e alle sue condizioni economiche.

(Legge n. 89/1981, articolo 11)

Inoltre, se è stato accertato che un operatore, con una pluralità di azioni od omissioni, ha commesso più violazioni amministrative (concorso materiale di illeciti amministrativi) oppure se è stato accertato che con una sola azione o omissione, l'operatore ha realizzato più violazioni, della medesima o di diverse disposizioni che prevedono sanzioni amministrative (concorso formale di illeciti amministrativi), si applicano, rispettivamente, i criteri del cumulo materiale e del cumulo giuridico stabiliti dalla legge.

Il cumulo materiale di sanzioni

Il cumulo materiale di sanzioni è un istituto applicabile in presenza di *concorso materiale* di illeciti amministrativi (ossia quando a più azioni od omissioni seguano più violazioni); in tal caso si applica il criterio secondo il quale le sanzioni, irrogate in base a ciascuna violazione contestata, si sommano cumulandosi, appunto, "materialmente".

Il cumulo giuridico di sanzioni

Il cumulo giuridico di sanzioni è un istituto applicabile in presenza di *concorso formale* di illeciti amministrativi (ossia quando ad una condotta unica corrisponda una pluralità di illeciti); in tal caso, si applica la sanzione prevista per l'illecito più grave, aumentata sino la triplo.

In quali casi si archivia il procedimento sanzionatorio?

L'Autorità archivia il procedimento se mancano i presupposti per sanzionare (per esempio perché, a seguito dell'istruttoria in contraddittorio con la parte, si è compreso che il fatto non integrava una violazione.

In altri casi previsti dalla legge, l'Autorità archivia se l'operatore, dopo la contestazione, ha scelto di pagare subito una sanzione ridotta e far chiudere il procedimento, senza arrivare all'accertamento finale.

Come già detto, infine, l'Autorità archivia se l'operatore ha presentato una proposta di impegni che è stata ritenuta ammissibile e che poi è stata adempiuta.

Come si possono conoscere le delibere che concludono i procedimenti

I provvedimenti adottati dall'Autorità sono pubblicati sul Bollettino Ufficiale e sul sito Internet dell'Autorità.

(Delibera n. 136/06/CONS, art. 12)

sanzionatori?

Se l'Autorità sanziona un operatore risolve anche i singoli casi interessati dalla stessa fattispecie sanzionata?

L'avvio di un procedimento sanzionatorio non comporta il riconoscimento di un indennizzo nei confronti del singolo utente, ma è diretto a sanzionare l'operatore per la condotta *contra legem* attuata, con effetto deterrente.

Per la risoluzione di casi concreti è quindi sempre necessario avviare la procedura per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori illustrata nella precedente sezione.

DECALOGO

per un utilizzo responsabile dei servizi di comunicazione elettronica

- 1. Prima di accettare un'offerta, leggere con attenzione le condizioni contrattuali e la Carta dei Servizi e informarsi sulle tariffe.**

Chiedere al gestore di conoscere nel dettaglio le condizioni economiche e il piano tariffario applicato, secondo i modelli predisposti dall'Autorità. Cercare sul sito internet degli operatori, o richiedere, la Carta dei servizi e le Condizioni Generali di Contratto. La trasparenza delle condizioni economiche e contrattuali dei servizi offerti dagli operatori è un tuo diritto.

- 2. Comparare le offerte prima di scegliere il tuo piano tariffario.**

Per scegliere il piano tariffario più conveniente rispetto alle proprie esigenze consultare il sito internet www.supermoney.eu, motore di calcolo accreditato dall'Autorità per la comparazione dei prezzi dei servizi di comunicazione elettronica. Prestare particolare attenzione al confronto dei costi di attivazione e disattivazione dei servizi.

- 3. I contratti si concludono anche per telefono e via Internet: dare il proprio consenso solo se si ritiene di essere stati puntualmente informati su tutti i dettagli dell'offerta da sottoscrivere.**

Per evitare di sottoscrivere condizioni contrattuali non desiderate, prestare la massima attenzione alle telefonate commerciali ricevute: evitare di dare il proprio consenso telefonicamente, o in via telematica, in particolare se si hanno dei dubbi sulle conseguenze di una adesione all'offerta prospettata. Esigere le informazioni in forma scritta e rifiutare la registrazione della telefonata se non si intende aderire all'offerta. Ci si può opporre alla fornitura di un servizio non richiesto in ogni momento, senza costi.

- 4. Attenzione alla pubblicità ingannevole e ai messaggi promozionali sul telefonino.**

Fare molta attenzione alle promozioni di servizi di intrattenimento (loghi, suonerie gratuite, quiz tv e televendite): prima di aderire al servizio ricordarsi di verificare se si sta attivando un servizio in abbonamento e controllare i prezzi, che devono essere riportati nel messaggio pubblicitario.

Attenzione anche agli SMS o agli MMS che pervenuti da numeri sconosciuti e che invitano a chiamare numerazioni a sovrapprezzo (ad esempio un 899) o a cliccare su un determinato link, si rischia di aderire a servizi a sovrapprezzo il cui costo non è stato preventivamente indicato.

- 5. Nel caso di un abbonamento chiedere la fatturazione dettagliata e l'avviso in caso di consumi anomali troppo elevati.**

E' bene chiedere sempre la fatturazione dettagliata nel caso si sia sottoscritto un abbonamento. In questo modo si sarà sempre in grado di conoscere il dettaglio dei consumi effettuati e di capire se sono stati addebitati servizi non richiesti o non utilizzati. Inoltre è sempre opportuno chiedere di essere avvisato nel caso che il traffico risulti all'operatore troppo superiore alla media dei consumi.

6. Recedere da un contratto è un diritto.

Se si vuole recedere da un contratto già stipulato, leggere le condizioni del contratto e seguire le regole indicate per effettuare il recesso. Ricordare comunque che l'invio al gestore di una raccomandata a/r assicura la massima efficacia alla richiesta di recesso. Specificare sempre se si tratta di un recesso per migrazione verso un altro operatore, un rientro in Telecom Italia o una cessazione della linea formulando in maniera chiara e semplice la propria volontà, firmare e tenere copia di quanto spedito, potrebbe essere utile in caso di contestazione dell'operato del gestore.

7. Prestare la massima attenzione ai servizi a sovrapprezzo.

Quando si chiama una numerazione destinata ai servizi a sovrapprezzo (come quelli di informazione abbonati, ad esempio) ascoltare con attenzione il messaggio preregistrato nel quale devono essere indicati con chiarezza i prezzi applicati. Se si decide di interrompere la chiamata prima della fine del messaggio, non sarà addebitato alcun costo.

8. Reclamare è un diritto.

Ricordare che in ogni momento si può inoltrare un reclamo al proprio gestore (tramite fax, mail, raccomandata o telefono), che è tenuto a dare un numero di identificazione della pratica. Il gestore è anche tenuto a rispondere all'utente entro il tempo indicato nella Carta dei servizi e, comunque, non oltre i 45 giorni dal reclamo. Se le ragioni del reclamo non sono accolte, la risposta deve pervenire in forma scritta e adeguatamente motivata.

In ogni caso, contro i comportamenti scorretti degli operatori puoi anche rivolgerti al Call center dell'Autorità, che ti darà le indicazioni utili per risolvere il tuo caso o per denunciare la violazione della normativa vigente.

9. Usare i codici di accesso previsti per tutelare i minori.

In presenza di minori è possibile chiedere l'attivazione di un codice di blocco su ogni terminale mobile. In questo modo si potrà evitare l'accesso a tutti i contenuti che non si ritengono adatti.

10. Bloccare le numerazioni costose.

Si può chiedere, in ogni momento, al proprio operatore il blocco gratuito delle numerazioni costose o a sovrapprezzo. Sui telefoni fissi sono disponibili il blocco permanente di chiamata e dei codici selettivi che funzionano con l'inserimento di un PIN. Per la telefonia mobile, invece, i vari gestori prevedono dei meccanismi di disabilitazione, fermo restando che è obbligatoria la fornitura del servizio di disattivazione dei servizi di SMS/MMS verso le numerazioni a sovrapprezzo.

CO.RE.COM.
Comitati Regionali per le Comunicazioni

Abruzzo (Co.Re.Com.)

Palazzo dell'Emiciclo - Via M. Iacobucci, 4 - 67100 L'Aquila
Tel.: 0862 644472 - 232 - 471 - Fax: 0862 644470 - 644210
E-mail: presidente.corecom@crabruzzo.it - Sito Web: <http://www.corecomabruzzo.it/>

Basilicata (Co.Re.Com.)

Viale della Regione Basilicata, 8 - 85100 - Potenza
Tel.: 0971 447088 - 447063 - Fax: 0971 447190
E-mail: corecom@regione.basilicata.it - Sito Web: <http://www.consiglio.basilicata.it/>

Calabria (Co.Re.Com.)

c/o Consiglio Regionale - Via Cardinale Portanuova - 89100 Reggio Calabria
Tel.: 0965 814984 - 810227 - Fax: 0965 810301
E-mail: corecom.cal@consrc.it - Sito Web: <http://www.consiglioregionale.calabria.it/corecom/>

Campania (Co.Re.Com.)

Centro Direzionale Isola, F/8 - 80143 Napoli
Tel.: 081 7783872 - 873 - 874 - Fax: 081 7783878
E-mail: corecomcampania@consiglio.regione.campania.it - Sito Web: www.consiglio.regione.campania.it

Comitato provinciale per le comunicazioni di Bolzano

Via Cavour, 23/c - 39100 Bolzano
Tel.: 0471 287188 - Fax: 0471 405172
E-mail: comprovcomunicazioni@consiglio-bz.org - Sito Web: www.consiglio-bz.org/comitatocomunicazioni/

Emilia Romagna (Co.Re.Com.)

Viale A. Moro, 44 - 40127 Bologna
Tel.: 051 5276372-7 - Fax: 051 5275059
E-mail: corecom@regione.emilia-romagna.it - Sito Web: <http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it>

Friuli Venezia Giulia (Co.Re.Com.)

Via Coroneo, 8 - 34133 Trieste
Tel.: 040 3773889 - Fax: 040 3773980
E-mail: corecom@regione.fvg.it - Sito Web: <http://www.corecomfvg.it/>

Lazio (Co.Re.Com.)

Via Lucrezio Caro, 67 - 00193 Roma
Tel.: 06 3215995 - 907 - Fax: 06 3244426
E-mail: corecom@regione.lazio.it - Sito Web: www.regione.lazio.it

Liguria (Co.Re.Com.)

Via Fieschi, 15 - 16121 - Genova
Tel.: 010 5485902 - 010 5485497 - 010 5485734 - Fax: 010 5484984
E-mail: corecom@regione.liguria.it - Sito Web: www.regione.liguria.it

Lombardia (Co.Re.Com.)

Via G. Lazzaroni, 3 - 20124 - Milano
Tel.: 02 67482300 - Fax: 02 67482701
E-mail: corecom@consiglio.regione.lombardia.it - Sito Web: www.corecomlombardia.it

Marche (Co.Re.Com.)

Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona

Tel.: 071 2298236 - Fax: 071 2298298

E-mail: corecom@consiglio.marche.it - Sito Web: www.corecom.marche.it

Molise (Co.Re.Com.)

Via Montegrappa, 50 - 86100 Campobasso

Tel.: 0874 604676 - 604661 - Fax: 0874 604681-83

E-mail: corecommolise@virgilio.it - Sito Web: www.corecommolise.it

Piemonte (Co.Re.Com.)

Via Lascaris, 10 - 10121 Torino

Tel.: 011/5757131 - 137- 838 - Fax: 011/5757140 - 305

E-mail: info.corecom@consiglioregionale.piemonte.it - Sito Web: <http://www.consiglioregionale.piemonte.it/corecom/>

Comitato Provinciale per le Comunicazioni della Provincia Autonoma di Trento

Via Mancini, 27 - 38100 Trento

Tel.: 0461 213197 - Fax: 0461 984331

E-mail: corecom@consiglio.provincia.tn.it - Sito Web: www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/comitato_servizi_radiotv.it.asp

Puglia (Co.Re.Com.)

Via Paolo Lembo, 40 - 70124 Bari

Tel.: 080 5402238 - 2528 - 2744 - 2462 - Fax: 080 5402529

E-mail: uff.corecom@consiglio.puglia.it - Sito Web: <http://corecom.consiglio.puglia.it/>

Sicilia (Co.Re.Com.)

Via Generale Magliocco, 46 - 90141- Palermo

Tel.: 091 7075/429/430/490/428/485/481/486 - Fax: 091 7075/492/426

E-mail: corecom@regione.sicilia.it - Sito Web: www.regione.sicilia.it/Presidenza/segreteriagenerale/

Toscana (Co.Re.Com.)

Via de' Pucci, 4 - 50122 Firenze

Tel.: 055 2387880 - Fax: 055 2387874

E-mail: corecom@consiglio.regione.toscana.it - Sito Web: www.consiglio.regione.toscana.it/corecom

Umbria (Co.Re.Com.)

Piazza Italia, 4 - Palazzo Calderini - 06121 Perugia

Tel.: 075 5763260 - Fax: 075 5763393

E-mail: corecom@crumbria.it - Sito Web: www.corecom.umbria.it

Valle D'Aosta (Co.Re.Com.)

Castello di Montefleury - Via S.Piccolo San Bernardo, 39 - 11100 - Aosta

Tel.: 0165 555135 - 554107 - Fax: 0165 551897

E-mail: info@corecomvda.it - Sito Web: <http://www.corecomvda.it>

Veneto (Co.Re.Com.)

Fondamenta S.Lucia - Cannaregio,23 - 30121 Venezia

Tel.: 041 2794360 - Fax: 041 2794358

E-mail: corecom@regione.veneto.it - Sito Web: www.regione.veneto.it

Dati aggiornati al mese di marzo 2011

CNCU E ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU)

c/o Ministero delle attività produttive

Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori

Via Molise, 2 - 00187 Roma - Telefono: 06.47053036 - Fax 06.47052461

E-mail: cncu@sviluppoeconomico.gov.it - **Sito Web:** www.tuttoconsumatori.it

Acu

Sede Nazionale: Via Padre Luigi Monti, 20/c - 20162 Milano

Telefono: 02.6615411 - Fax 02.6425293 - numero verde 800.009955

E-mail: associazione@acu.it - **Sito Web:** www.acu.it

Adiconsum

Sede Nazionale: Via Francesco Gentile n. 135 - 00173 - Roma

Telefono: 06.4417021 Fax 06.44170230

E-mail: adiconsum@adiconsum.it - **Sito Web:** www.adiconsum.it

Adoc

Sede Nazionale: Via Lucullo, 6- 00199 Roma

T el. 06.45420928 - 06.86398975 - Fax06.86329611

E-mail: info@adoc.org - **Sito Web:** www.adoc.org

Adusbef

Sede Nazionale: Via C. Farini, 62 - 00185 Roma

Tel. 06.4818632 - Fax: 06.4818633

E-mail: info@adusbef.it - **Sito Web:** www.adusbef.it

Altroconsumo

Sede Nazionale: Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02.668901 - Fax 02.66890288

E-mail: pr@altroconsumo.it - **Sito Web:** www.altroconsumo.it

Asso Consum

Sede Nazionale: Via Lombardia, 30 - 00187 Roma

Tel. 06 42009318 - Fax 06 42009322

E-mail: info@asso-consum.it - **Sito Web:** www.asso-consum.it

Assoutenti

Sede Nazionale: Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma

Tel. 06/6833617 Fax 06/68134998

E-mail: segreteria@assoutenti.it - **Sito Web:** www.assoutenti.it/

Casa del Consumatore

Sede Nazionale: Via Bobbio 6 - 20144 Milano

Tel. 02/76316809 Fax 02/76392450

E-mail: info@casadelconsumatore.it - **Sito Web:** www.casadelconsumatore.it

Centro Tutela Consumatori e Utenti

Sede Nazionale: Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano

Tel. 0471.975597 - Fax 0471.979914

E-mail: info@centroconsumatori.it - **Sito Web:** www.centroconsumatori.it

Cittadinanzattiva

Sede Nazionale: Via Flaminia, 53 - 00196 Roma

Centralino 06.36718.1 - Fax 06.36718333

E-mail: procuratori@cittadinanzattiva.it - **Sito Web:** www.cittadinanzattiva.it

Codacons

Sede Nazionale: Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma

Call Center Nazionale: 892.007

(Costo della chiamata euro 1,80/min + scatto alla risposta euro 0,12)

E-mail: codacons.info@tiscali.it - **Sito Web:** www.codacons.it

Codici

Sede Nazionale: Viale Marconi, 94 - 00146 Roma

Tel. 0655301808 - 06.5571996 Fax 0655307081

E-mail: segreteria_nazionale@codici.org - **Sito Web:** www.codici.it

Confconsumatori

Sede Nazionale: Via Mazzini, 43 - 43100 Parma

Tel. 0521.230134/233583 Fax 0521.285217

E-mail: segreteria@confconsumatori.it - **Sito Web:** www.confconsumatori.it

Federconsumatori

Sede Nazionale: Via Palestro, 11 - 00185 Roma

tel. 06 42020759 - fax 0647424809

E-mail: federconsumatori@federconsumatori.it - **Sito Web:** www.federconsumatori.it

Lega Consumatori

Sede Nazionale: Via delle Orchidee, 4/a - 20147 Milano

Tel. 02.48303659 - Fax 02.48302611

E-mail: legacons@tin.it - **Sito Web:** www.legaconsumatori.it

Movimento Consumatori

Sede Nazionale: Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma

Tel. 06.4880053- Fax 06.4820227

E-mail: info@movimentoconsumatori.it - **Sito Web:** www.movimentoconsumatori.it

Movimento Difesa Del Cittadino

Sede Nazionale: Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma

Tel. 06.4881891 - Fax 06.4820227

E-mail: info@mdc.it - **Sito Web:** www.mdc.it

Unione Nazionale Consumatori

Sede Nazionale: Via Duilio, 13 - 00192 Roma

Tel. 06.3269531 - Fax 06.3234616

E-mail: info@consumatori.it - **Sito Web:** www.consumatori.it

Dati aggiornati al mese di marzo 2011



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Direttore:

Ing. Federico Flaviano

Dirigente Responsabile del Progetto:

Dott. Sergio Del Grosso

Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni

Coordinamento Gruppo di Lavoro:

Avv. Francesca Mariani

Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni

Gruppo di Lavoro:

Ing. Dora Di Napoli

Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni

Dott.ssa Giovanna Ferrara

Ufficio Gestione delle Segnalazioni e Vigilanza

Ing. Sergio Palumbo

Ufficio Gestione delle Segnalazioni e Vigilanza

Dott.ssa Claudia Stazi

Ufficio Controversie e Sanzioni

Dott.ssa Valeria Zollo

Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni

Questa edizione de "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" tiene conto della regolamentazione emanata dall'Autorità fino a marzo 2011 e verrà aggiornata e resa disponibile periodicamente sul sito dell'Autorità www.agcom.it.

Il presente documento ha scopi divulgativi e a far fede restano comunque ed esclusivamente i provvedimenti dell'Autorità stessa.

Si ringraziano le Associazioni dei Consumatori (CNCU) per la collaborazione fornita.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI



www.agcom.it
twitter.com/agcomunica
www.youtube.com/videoagcom