

1 ASSICURAZIONI AUTO:
ISTRUZIONI PER L'USO

2 LA CASA E IL CONSUMATORE

3 VADEMECUM DEL
TURISTA CONSAPEVOLE

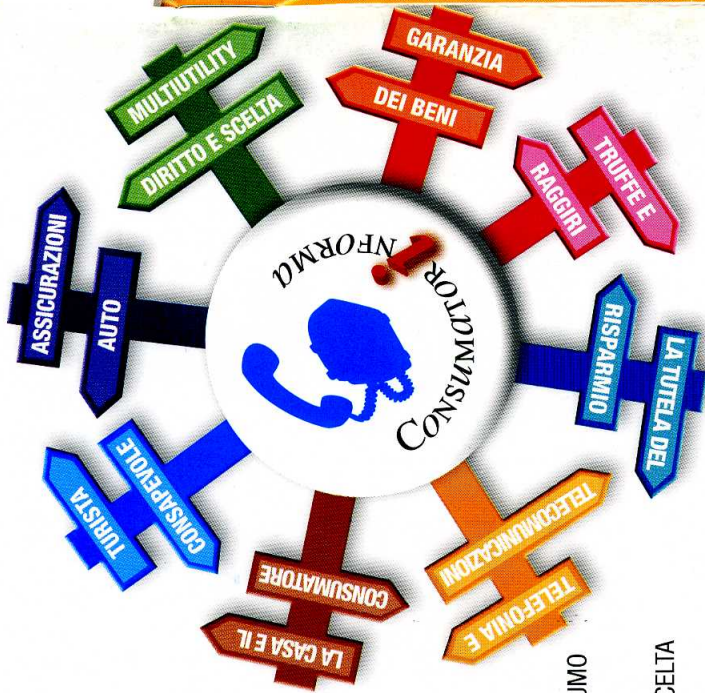
4 TELEFONIA
E TELECOMUNICAZIONI

5 LA TUTELA DEL RISPARMIO
E IL CREDITO AL CONSUMO

6 TRUFFE E RAGGIRI:
COME DIFENDERSI

7 LA GARANZIA DEI BENI DI CONSUMO

8 MULTIUTILITY:
SERVIZI OFFERTI E DIRITTO DI SCELTA



SOS:
truffa
&c.



Numero Verde

800 631 316

Progetto Consumatori Informa - Sportello SOS Truffa & C.
Telefax 059 2559371 - info@sostruffa.it

Federconsumatori - via Mar Ionio, 23 - 41122 Modena



TELEFONIA
TELECOMUNICAZIONI

TELEFONIA E TELECOMUNICAZIONI

Materiale informativo per i cittadini-consumatori
nell'ambito del progetto Consumatori Informa



Comune di Modena

Provincia di Modena



dai Comuni del Distretto
di Castelfranco Emilia.



Premessa

Il Contratto per Adesione

Quale fatturazione

Il diritto di recesso

Non più "fedeli a vita" al proprio operatore

Furto o smarrimento di cellulare e carta sim

Evitare le trappole e le "stangate"

Internet e dintorni

Contestazione della Bolletta e Conciliazione

Telefonia e nuove regole sul telemarketing

Normativa di Riferimento

Indirizzi Utili

PREMESSA

Per parecchio tempo l'unica forma di telefonia era quella fissa, esclusivamente per telefonate voce o fax, peraltro gestita in monopolio da un'unica azienda, la Sip ora Telecom. Le tecnologie di ultima generazione hanno permesso innovazioni nel mondo delle telecomunicazioni attraverso la telefonia mobile e le connessioni internet che oggi giorno posso essere proposte da diverse aziende: non esiste più il monopolio in questo settore. In armonia con queste evoluzioni, la normativa si è adeguata permettendo la liberalizzazione del mercato e regolamentando le nuove forme di comunicazione. I vantaggi per i consumatori sono così molteplici: per citarne uno, basti pensare alla riduzione delle tariffe. Va però fatto notare che una molteplicità di offerte e di tecnologie può portare il consumatore alla confusione e ad una difficoltà nell'attenta valutazione delle proposte. Liberalizzazione significa dunque maggiori opportunità per il consumatore che potrà scegliere l'operatore telefonico più conveniente, ma è anche vero che, nel momento in cui effettuerà tale scelta, si limiterà alla sottoscrizione di un modulo prestampato:



IL CONTRATTO PER ADESIONE

Si tratta di un contratto prestampato in cui le clausole contrattuali (come il tipo di tariffazione, la durata minima del contratto ecc.) sono stabilite esclusivamente da uno dei contraenti (nel nostro caso il gestore di telefonia) e proposte ai consumatori. L'unica libertà di scelta consiste nel sottoscriverlo o meno.

È necessario fare attenzione: questo prestampato è un vero e proprio contratto che dovrà essere rispettato da entrambi i contraenti fino a disdetta. È opportuno quindi leggere tutto accuratamente prima di firmare. La vostra firma è importante e ricordate che vale più di ogni altra cosa.



Attenzione alle scritte in piccolo.

Abitudine diffusa all'interno di tali contratti è quella di stampare le clausole in caratteri minuscoli in modo da indurre il consumatore nell'errore di non leggerle.

Se il contratto è troppo lungo richiedetene una copia e leggetela con calma. Ritardare la firma di un giorno è meno grave che apporla in modo superficiale.

Gruppo di redazione:

Simona Baldaccini, Renza Barani, Fabio Benatti,
Renata Frammartino, Domenico Genovese, Francesca
Salvaggio, Simone Scagliarini, Elisa Venturi Bartolini

Tutte le clausole sono da verificare con attenzione; in modo particolare vanno verificate:

Clausola di fedeltà

In un recente passato le aziende prevedevano, nelle clausole contrattuali a carico dell'utente, l'obbligo di rimanere fedeli per un certo periodo di tempo (generalmente variabile da 12 a 24 mesi) ed in caso di cessazione anticipata del contratto stabilivano il pagamento di una cospicua penale. A seguito dell'introduzione della L.40/2007 (Legge Bersani) i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di disdire il contratto con un obbligo di preavviso che non può essere superiore a trenta giorni. Ogni clausola difforme viene resa nulla. È importante ricordare inoltre che la disdetta dal contratto per adesione può prevedere solo i costi effettivi che l'operatore telefonico deve affrontare per la chiusura del contratto e non si tratta di pagamento di penali.

Rinnovo automatico

La durata del contratto è molto spesso collegata al rinnovo tacito. Per esempio: se il contratto ha una durata di 24 mesi, allo scadere sarà automaticamente rinnovato per altri 24 mesi.

Grazie alle novità introdotte dalla legge L.40/2007 non è più necessario attendere la naturale scadenza del contratto: è sufficiente inviare raccomandata A/R alla sede legale della società per comunicare l'intenzione di disdire. È questa una novità molto importante che consente ai consumatori di poter recedere dal contratto senza attendere troppo tempo. È sempre bene specificare se s'intende chiudere il rapporto contrattuale passando ad altro operatore oppure se si vuole cessare completamente la linea telefonica.

Traffico minimo garantito

Alcune tariffe, a volte abbinate all'utilizzo in comodato gratuito di un cellulare, sono vincolate al pagamento di una cifra mensile prestabilita collegata all'impegno di effettuare un certo numero di telefonate minime.

Per esempio: c'è l'obbligo di effettuare in un mese solo un numero di telefonate per un valore di almeno € 50,00; se si effettuerà un traffico di solo € 30,00 ci si ri-

troverà a pagare comunque € 50,00, se invece il traffico sarà superiore (per esempio € 70,00) si pagherà quanto effettivamente consumato (e quindi € 70,00).

Se a ciò si aggiunge che questa forma di clausola è quasi sempre abbinata ad una clausola di fedeltà, si comprende bene come il cellulare non sia propriamente in omaggio.

IVA

L'IVA è una imposta che va pagata allo Stato e nei contratti di telefonia è pari al 20% sulla tariffazione applicata dal gestore. Verificare sempre, quando si valutano proposte commerciali se la tariffa offerta sia comprensiva o meno di IVA.

Scatto alla risposta

È un importo che il gestore addebita nel momento in cui la persona chiamata risponde al telefono, in aggiunta ai costi della tariffazione scelta. Va sempre considerato il costo dello scatto alla risposta in quanto può incidere in modo considerevole e proporzionale all'aumentare del numero di telefonate. Per esempio: con uno scatto alla risposta di 15 centesimi, si pagheranno € 1,5 solo per aver telefonato 10 volte oltre i costi della tariffazione. Bisogna sempre accertare se nel contratto proposto dall'operatore è previsto o meno lo scatto alla risposta ed in caso positivo valutarne il costo.

**... NON SONO PIU' INTERESSATO
AI VOSTRI SERVIZI TELEFONICI**

**MA CHE FAI ?! LO DEVI DIRE NELLA
CORNETTA DEL TELEFONO...**





Tariffazione: a secondi o a scatti?

Nella tariffazione a secondi, il costo si basa sugli effettivi secondi di conversazione.

Nell'altro tipo di tariffazione, vi è uno scatto di un determinato valore che ha una durata di un certo numero di secondi.

Per esempio se fosse di 10 centesimi ogni 30 secondi, si pagherebbero 10 centesimi se la telefonata fosse compresa tra 1 e 30 secondi, superati i quali si pagherebbe l'ulteriore scatto di 10 centesimi per i successivi 30 secondi.

QUALE FATTURAZIONE



FATTURA CARTACEA O ELETTRONICA

Controllate se l'invio della fattura avviene in forma cartacea oppure in forma elettronica (via email o accedendo al sito dell'operatore). La modalità d'invio è decisa dal consumatore e nel corso del contratto può essere modificata.



LE VOCI DELLA BOLLETTA

Costo per consumi: telefonate e servizi. Si tratta di costi variabili che si riferiscono alle telefonate effettivamente fatte in un determinato periodo. Le chiamate sono suddivise per tipo e quindi per tariffa, che può essere composta di 2 parti: il costo per ciascun minuto di conversazione effettiva e l'eventuale scatto alla risposta (se è previsto). Vengono indicate la quantità, che rappresenta il numero delle telefonate fatte sempre nel periodo di riferimento; la durata, espressa sempre in Ore, Minuti e Secondi di conversazione; il costo addebitato in euro e l'aliquota Iva.

Per sapere quanto costa mediamente un minuto di conversazione è possibile fare un esempio a titolo esplicativo. Si consideri una telefonata locale di 1 ora, 22 minuti e 48 secondi. Si arrotondino i secondi al minuto intero più vicino, quindi 1 ora e 23 minuti. Si trasformi tutto in minuti: poiché un'ora si compone di 60 minuti, nel totale si avranno $60 + 23 = 83$ minuti. Supponendo che il costo della telefonata sia di 2,81 euro e dividendo l'importo per 83 min, si ottiene il risultato di euro 0,033855, cioè 3,38 eurocent: questo è il costo al minuto per le telefonate urbane senza Iva. Se si vuole aggiungere l'Iva, magari per confrontare l'importo ottenuto, con le offerte di altri operatori, basta moltiplicare il costo al min. per 1,20, che fa 4,06 eurocent.

Seguendo lo stesso metodo è possibile calcolare i costi al minuto delle telefonate interurbane, di quelle verso i cellulari e delle internazionali.



COSTO PER ABBONAMENTI: LINEA, SERVIZI, OFFERTE.

sono tutti costi fissi previsti dal contratto, che devono essere pagati, che si facciano o meno delle telefonate.



ALTRI ADDEBITI/ACCREDITI:

per esempio la voce "Contributo spese spedizioni fattura" che si riferisce al costo di spedizione della bolletta.



ARROTONDAMENTI ATTUALI E PRECEDENTI:

voce che solitamente si attesta su un importo complessivo di pochissimi centesimi.



CALCOLO DEL TOTALE DA PAGARE:

si tratta della somma di tutte le voci precedenti. È importante considerare che le voci sopra dettagliate sono soggette a IVA al 20%.



IL DETTAGLIO DELLE CHIAMATE

Senza aggravii di spesa il consumatore può richiedere, all'operatore con cui hai stipulato il contratto, di indicare in fattura tutti gli elementi necessari a verificare i costi di ciascuna chiamata a pagamento fatta dal telefono fisso.

Per ciascuna chiamata saranno così indicati:

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

Nella fattura dettagliata non sono indicate le chiamate gratuite per l'abbonato.



IL BLOCCO SELETTIVO DELLE CHIAMATE USCENTI

È il servizio che consente all'utente di impedire che dal suo telefono fisso vengano effettuati determinati tipi di chiamate.

In modo particolare, si può chiedere che venga attivato:

il servizio di disabilitazione permanente in modo che il telefono sia sempre disabilitato a chiamare alcuni tipi di numeri;
il servizio di disabilitazione a chiave numerica che consente, mediante



l'inserimento di un PIN, di disabilitare e abilitare il telefono quando lo si desidera; attraverso questo tipo di servizio l'operatore di accesso impedisce che dal telefono, una volta digitato il PIN di disabilitazione, siano effettuate chiamate verso alcune specifiche numerazioni. In genere sono inclusi nel servizio di blocco selettivo delle chiamate uscenti le chiamate verso i servizi a sovrapprezzo o a costo particolarmente elevato. L'operatore informerà l'utente, nelle condizioni contrattuali di abbonamento e almeno una volta all'anno con un comunicato in fattura, della possibilità di attivare il servizio e per quali numerazioni.

LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

L'operatore d'accesso deve proporre opzioni o formule tariffarie che garantiscano l'accesso e l'uso ai servizi telefonici anche ai consumatori con difficoltà economiche.

Con Telecom Italia è possibile chiedere una riduzione del 50% del canone di abbonamento per il servizio telefonico di abitazione privata (categoria B) se si soddisfano contemporaneamente le seguenti due condizioni:

- 1 far parte di un nucleo familiare al cui interno vi sia almeno: un titolare di pensione di invalidità civile; un titolare di pensione sociale;
 - 2 un anziano al di sopra dei 75 anni di età; il capofamiglia disoccupato.
- possedere un ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) inferiore o pari a € 6.713,93 annui.

IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA

Il pagamento del servizio deve essere effettuato entro la scadenza indicata nella fattura. In caso di ritardo, all'abbonato viene addebitata un'indennità di mora. Per quanto riguarda le modalità di pagamento, questo può avvenire:

- ▶ mediante addebito della bolletta su conto corrente bancario o su conto corrente postale, consentito da previa autorizzazione sottoscritta dall'utente;
- ▶ presso gli sportelli postali, dove oltre all'importo della bolletta bisogna versare una somma aggiuntiva per il servizio;

▶ presso gli sportelli bancari, dove oltre all'importo della bolletta l'istituto può richiedere il pagamento della commissione.

IL DIRITTO DI RECESSO

HO FIRMATO UN CONTRATTO MA CI HO RIPENSATO COSA POSSO FARE?

È possibile esercitare il diritto di recesso entro 10 giorni dalla firma del contratto come previsto dal Codice del Consumo.

È bene ricordare che è possibile godere di tale beneficio **SENZA ONERI ECONOMICI NEI CONFRONTI DEL GESTORE E SENZA OBBLIGO DI MOTIVARE LA PROPRIA SCELTA**. Quindi si può recedere dal contratto sempre e comunque entro 10 giorni dalla stipula.

Per poter esercitare correttamente tale diritto è necessario inviare una raccomandata AR alla sede legale del Vostro operatore presso il quale si afferma tale volontà.

VARIAZIONI CONTRATTUALI DA PARTE DELL'OPERATORE

In caso di variazioni contrattuali unilaterali il gestore è obbligato a comunicarle al consumatore per iscritto. A questo scopo, le informazioni sono allegate alla bolletta telefonica, oppure arrivano via sms o per posta elettronica.

Dalla comunicazione avrete 30 giorni per poter recedere senza costi aggiuntivi dal contratto di telefonia, mediante spedizione di una raccomandata AR in cui si manifesta la volontà di chiudere il rapporto contrattuale.



NON PIÙ "FEDELI A VITA" AL PROPRIO OPERATORE

POSSO CAMBIARE LIBERAMENTE OPERATORE SENZA PAGARE IL CANONE TELECOM?

Quando si vuole stipulare un contratto con un nuovo operatore è molto importante accertarsi che l'operatore scelto possa staccarvi dal vostro precedente operatore (per es. Telecom Italia) e fornirvi il servizio in modo esclusivo e corretto. Se così non fosse, ci si ritrova a pagare non solo il nuovo operatore, ma anche il vecchio gestore (almeno per i costi fissi) con un aggravio di spesa. Per vostra tranquillità accertatevi sempre anche del fatto che, nel passaggio ad altro gestore il vostro numero di telefono non cambia. Tale indicazione deve essere contenuta nel contratto.

POSSO CAMBIARE GESTORE PER LA TELEFONIA MOBILE?

Con l'entrata in vigore della L. 40/2007 sulle liberalizzazioni, "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono sempre prevedere la facoltà per il contraente di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". È nulla ogni clausola difforme.

COS'È LA NUMBER PORTABILITY?

Consiste nella possibilità per l'utente di poter cambiare operatore di telefonia senza dover cambiare il numero di telefono. Questa possibilità è prevista sia per la telefonia fissa che per la telefonia mobile.

Le numerazioni sono suddivise in due sezioni:

- 1** prefisso
- 2** numero telefonico dell'utente

Per quanto riguarda nello specifico la telefonia mobile il prefisso era indicativo dell'operatore scelto dall'utente. Con la number portability l'utente ha la possibilità di poter cambiare liberamente operatore potendo mantenere il vecchio numero di telefono: ciò significa che il prefisso non è più indicativo dell'operatore utilizzato.

NUMBER PORTABILITY E CREDITO RESIDUO

Nel caso in cui venga richiesta la Number Portability per una numerazione mobile il credito presente sulla Carta Sim deve essere trasferito automaticamente al passaggio verso il nuovo operatore.

COME FACCIO A CONOSCERE L'APPARTENENZA DI UN NUMERO AD UN DETERMINATO GESTORE DI TELEFONIA MOBILE?

Il problema si pone con alcuni profili tariffari in cui il proprio gestore permette di telefonare a tariffe convenienti solo con i numeri appartenenti alla stessa azienda, mentre con telefonate effettuate verso altri operatori il costo è più elevato.

Come abbiamo visto, il numero di cellulare non identifica più il gestore di appartenenza, ma l'utente può facilmente risalire all'operatore di un qualunque numero di cellulare componendo il numero 456 seguito dal numero di cellulare che si intende chiamare (ad es. se il numero da chia-

mare è 399xxxxxxx basterà comporre 456399xxxxxxx): una voce guida vi informerà sull'appartenenza del numero.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni determina le modalità per consentire all'utente di conoscere a sua richiesta, al momento della chiamata da un numero fisso o cellulare e senza alcun addebito, l'indicazione dell'operatore che gestisce il numero chiamato.



FURTO O SMARRIMENTO DI CELLULARE E CARTA SIM

Ho perso o si è rotta la sim, devo cambiare il numero di cellulare?

Absolutamente no.

L'intestatario della scheda deve recarsi presso un rivenditore autorizzato e chiederne la sostituzione. Sarà necessario esibire un documento di identità e fornire il codice fiscale; la Sim sarà immediatamente attivata, ma vi si potrebbe richiedere il pagamento di una somma a titolo di attivazione della nuova scheda.

Manterrete lo stesso numero di telefono e lo stesso profilo tariffario.

Se avete perso la sim è importante contattare il call-center del vostro operatore chiedendo il blocco della scheda onde evitare che qualcuno possa usarla per telefonare a vostre spese.

Mi hanno rubato il cellulare: cosa posso fare?

Per prima cosa telefonate al Vostro gestore e fate bloccare la scheda sim; successivamente recatevi dalle forze dell'ordine denunciando il furto del cellulare.

Avete inoltre la possibilità di effettuare il blocco del telefonino se siete in possesso del Codice IMEI.

IMEI è l'acronimo di International Mobile Equipment Identity, ovvero numero identificativo internazionale per dispositivi mobili; in pratica è come se fosse una targa attraverso cui è possibile identificare in modo univoco il proprio cellulare in tutto il mondo.

Dove trovo il Codice IMEI?

Il numero è scritto, oltre che sulla confezione del cellulare anche sotto la batteria, oppure più semplicemente si può conoscere digitando sulla tastiera del cellulare accesso il codice *#06#.

È sempre bene scrivere tale numero su un foglio di carta e conservarlo con cura in quanto, in caso di furto, è possibile bloccare il telefonino. In tal caso sarà impossibile per il ladro utilizzarlo. Il vantaggio è che in questo modo si può combattere il furto di cellulari in quanto diviene impossibile poterli utilizzare e rivendere.

Non sono in possesso del Codice IMEI: cosa faccio?

In tal caso è possibile richiedere il codice IMEI del cellulare direttamente al proprio operatore utilizzando appositi moduli predisposti dai vari operatori (scaricabili dai rispettivi siti internet) inserendo semplicemente quattro numeri telefonici chiamati con frequenza.

Se ritrovo il cellulare o la sim che sono stati bloccati li posso sbloccare?

Se ritrovate il cellulare è sempre possibile sbloccarlo comunicando all'operatore il ritrovamento.

Se ritrovate la Sim, è possibile sbloccare la scheda solo se nel frattempo non l'avete sostituita.

EVITARE LE TRAPPOLE E LE "STANGATE"

Loghi, Suonerie e Screensaver: occhio alla spesa!

Cosa sarebbero i cellulari di ultima generazione senza una suoneria di grido o un logo di tendenza?

Questo lo sanno gli utenti, ma lo sanno soprattutto le aziende che offrono tale servizio.

Ebbene è fondamentale che il consumatore sappia che quasi sempre questo è un servizio in abbonamento che a cadenza regolare (in genere settimanale) invierà altri loghi, suonerie ecc. che saranno scelti di volta in volta dalla società che detiene il servizio addebitando i relativi costi.

Il servizio si attiva inviando un sms da cellulare o da telefono fisso oppure attraverso una telefonata, ed i costi saranno addebitati al telefono (fisso o mobile) da cui è partita la telefonata o l'sms. I costi sono variabili e possono arrivare anche a 5 euro a settimana, con un dispendio decisamente elevato per l'utente.

Per disattivare il servizio è possibile visitare il sito web dell'azienda.

La via più semplice è telefonare al proprio gestore e chiedere la disattivazione di tutti i servizi.

Dialer

Alcuni siti internet forniscono servizi gratuitamente mentre altri non lo fanno.

Esistono diverse modalità per richiedere il pagamento di questi ma ad uno nello specifico è bene porre attenzione: quella che avviene mediante Dialer. Questo è un piccolo programma che viene scaricato dal sito web e che in modo automatico comporrà un numero di telefono mediante il modem del PC. Generalmente si tratta di numerazioni non geografiche che hanno un costo molto elevato. Prima di installarsi si aprirà una finestra sul Vostro pc che vi indicherà che state per scaricare un programma e se intendete eseguirlo, prima dell'installazione verificate sempre il costo del servizio, oppure nel dubbio non date il Vostro consenso (in genere basta cliccare sul pulsante chiudi o annulla).

Assegnazione delle numerazioni geografiche e non da parte dell'Agcom.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha definito il criterio con cui assegnare i numeri telefonici. I numeri vengono classificati in base alle prime cifre e si distinguono tra numeri gratuiti, numeri a tariffazione normale, ripartita oppure a tariffazione molto elevata, si pensi ai famigerati 899.

Le numerazioni sono sempre in continua evoluzione pertanto la lista seguente potrebbe non essere esaustiva:

- ▶ 0 numeri di telefonia fissa nazionali
- ▶ 3 numeri di telefonia cellulare nazionale
- ▶ 00 numeri di telefono internazionali
- ▶ 0878 televoto: la tariffazione consisterà in un singolo scatto indipendente dalla durata della chiamata.
- ▶ 1x chiamate a numeri speciali (112, 113, 115 ecc.)
- ▶ 12 xy servizio informazione elenco abbonati (hanno un costo variabile)
- ▶ 144 e 166 chiamate a numerazioni speciali a pagamento con tariffe molto elevate: rappresenta quindi una numerazione da chiamare sempre con grande attenzione
- ▶ 178 numero di telefono VOIP
- ▶ 193 oppure 196 numero verde gratuito
- ▶ 199: il costo di questa telefonata è mediamente quella di una telefonata urbana
- ▶ 4xxx numeri a servizi speciali (come servizi operatore, segreterie telefoniche ecc.)

- ▶ 4xxxx o 4xxxxx (a cinque o sei cifre) numeri speciali con servizi in abbonamento come loghi suonerie, o notizie in sms
- ▶ 800... oppure 803... numero verde gratuito
- ▶ 84... numero ad addebito ripartito (il costo della telefonata è suddiviso tra chi la effettua e chi la riceve)
- ▶ 899 numerazione non geografica caratterizzata da un'elevata tariffazione: potete sempre prestare attenzione a questi numeri e controllate l'effettivo costo al minuto prima di comporlo per evitare spiacevoli sorprese in bolletta
- ▶ 892xxx numerazione non geografica per servizi avanzati sull'elenco abbonati.
- ▶ 70x numerazioni internet
- ▶ 709 numerazioni internet che possono avere un'elevata incidenza sul prezzo

In questa giungla è facile perdersi e ritrovarsi con bollette decisamente salate. È sempre bene informarsi dei costi prima di telefonare: nel dubbio contattare l'operatore di riferimento.

Nel dubbio posso bloccare le numerazioni potenzialmente più pericolose per la mia bolletta?

È possibile effettuare, in modo del tutto gratuito, con gli operatori di telefonia fissa il blocco permanente per alcune numerazioni come 166, 144 ed 899.

A pagamento invece è possibile ottenere un codice dal proprio operatore che dovrà essere digitato prima di effettuare qualunque telefonata, ad eccezione dei numeri fissi nazionali, per i quali non sarà necessario digitare tale codice.

INTERNET E DINTORNI

Le tariffe Internet

Gli operatori di telefonia (sia fissa che mobile) effettuano tre tipologie di tariffe.

- ❶ Tariffa a tempo: si paga in base a quanto tempo si rimane connessi. Se si rimane connessi per 10 ore anche senza navigare (ad esempio ci si

è dimenticati il computer collegato ad internet) si pagheranno le 10 ore di connessione.

Svantaggio: si paga anche se si è connessi e non si sta effettivamente navigando.

- ❷ Tariffa a consumo: si paga in base ai kilobytes (kb) che sono effettivamente stati trasferiti, dove kb rappresenta l'unità di misura dei files. Per esempio se il costo è di 3 centesimi per kb e dovete aprire una pagina di 300 kb si pagheranno 9 euro.

Svantaggio: è estremamente difficile sapere quanto si sta consumando ed è impossibile sapere quanto pesa in termini di kilobytes una pagina web o una mail.

- ❸ Flat: in questo caso la tariffazione è fissa, si paga un canone mensile preabilitato indipendentemente dalla durata della connessione.

Svantaggio: si paga il servizio anche se non lo si usa.

Ovviamente nessuna modalità di tariffazione è implicitamente migliore dell'altra e pertanto dovrà essere scelta in base all'utilizzo effettivo. Sicuramente in caso di utilizzo intenso è consigliabile optare per una connessione di tipo Flat.



56k ISDN ADSL GPRS UMTS ovvero le varie velocità di Internet

Tante sono le sigle quante sono le tipologie di connessioni internet che l'utente può scegliere.

Che differenza c'è tra loro?

Alcune sono più veloci, altre meno.

I parametri da verificare sono il **Download**, ovvero la velocità massima con cui possiamo scaricare files o dati da internet e l'**Upload**, ovvero la velocità con cui possiamo mandare files (ad esempio spedire una e-mail).

Per comodità suddividiamo in due categorie le connessioni, distinguendo le tra telefonia fissa e cellulare.



Internet con telefonia fissa:

56k: la classica linea telefonica dial up che utilizza un modem che oramai è inserito in ogni PC.

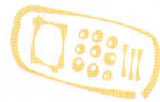
La connessione è abbastanza lenta e si paga in base al tempo effettivo di connessione anche se vi sono connessioni Flat; ha il vantaggio che non ha bisogno di particolari installazioni, basta una linea telefonica tradizionale. Mentre si è collegati ad internet la linea telefonica risulterà occupata e quindi non è possibile effettuare telefonate vocali.

ISDN connessione digitale che sfrutta una particolare linea telefonica che adotta 2 canali. In pratica è possibile collegarsi ad internet alla velocità di download di 64kb e telefonare contemporaneamente, oppure è possibile navigare al doppio della velocità (ed al doppio del costo) ma senza poter effettuare telefonate.

ADSL connessione che viaggia sempre sul classico doppino telefonico e che è dotata di notevole velocità da 640kb fino a 20 megabit, mentre in upload la velocità è molto più bassa e compresa in genere da 256kb a 512kb. Le tariffe possono essere a tempo o flat. Mentre si naviga il telefono rimane libero.

Fibra ottica:

Connessione molto veloce che non sfrutta le tradizionali linee telefoniche, pertanto è disponibile allo stato attuale solo nelle principali città italiane.



Internet con Telefonia Mobile:

Le tariffe in genere sono a consumo (senza contratto di abbonamento) oppure a tempo delimitato (tot ore mensili) o a kb consumati sempre nel mese o in 30 giorni. Per tale tipo di con-

nessione mobile si sconsiglia vivamente di collegarsi senza aver sottoscritto un profilo di abbonamento (anche a 30 giorni) in quanto allo stato attuale il servizio ha costi elevati e vi è la concreta possibilità di ritrovarvi addebitate cifre esorbitanti.

GPRS connessione che hanno oramai tutti i cellulari GSM e che è supportata da tutti gli operatori ma è particolarmente lenta (più lenta di un 56k)

EDGE connessione più avanzata del GPRS che si appoggia però sulla stessa linea GSM che è anche più veloce (200kb/sec teorici) ma che non tutti i gestori italiani supportano.

UMTS connessione detta anche 3g che permette la videochiamata ma che nel caso specifico permette connessioni massime di 384kb/sec. Non tutte le zone sono coperte dal servizio e soprattutto il cellulare deve essere umts.

HSDPA detta anche UMTS veloce che permette connessioni teoriche pari ad una comune ADSL fino a 3,6mb/sec. Pochissime sono attualmente le zone coperte dal servizio e ancora meno sono i cellulari che permettono di sfruttare tale tipo di connessione.

Chiedere sempre all'operatore se l'abbonamento è specifico per un tipo di connessione (ad esempio se vale solo per il GPRS e non per l'UMTS) oppure se vale per tutti i tipi di connessione supportati dal gestore (se per esempio è specifico per il GPRS e vi collegate in UMTS rischiate di pagare a parte).

Banda minima garantita

Nel mondo delle connessioni internet si parla sempre della velocità massima, eppure spesso le velocità promesse non si raggiungono sempre, per non dire mai; questo perché la velocità massima è quella che si può raggiungere in condizioni ideali (linea perfetta, poche connessioni da parte di altri utenti ecc) ma che in realtà non si raggiunge facilmente. Ma fino a quanto può diminuire la velocità di connessione? A questa domanda si può rispondere solo verificando se il contratto prevede la banda minima garantita ossia la velocità minima che il gestore si assicura che sarà mantenuta.

Non tutti i gestori garantiscono un minimo di banda e non sempre questa è elevata; ad ogni modo può sempre essere buona norma informarsi prima di firmare un contratto e, a parità di velocità massima, dare la preferenza a chi garantisce il minimo di banda.

CONTESTAZIONE DELLA BOLLETTA E CONCILIAZIONE

Carta dei servizi

È un documento che ogni azienda di telefonia è tenuta a fornire ai propri utenti.

In essa sono contenuti tutti gli obblighi che il gestore avrà nei confronti dei consumatori.

Per esempio vi sarà il tempo massimo in cui il gestore è tenuto a darvi risposta in caso di reclamo.

Sarà pure contenuto il rimborso giornaliero che il gestore vi garantisce in caso di interruzione della linea telefonica.

Insomma è un documento di fondamentale importanza per poter conoscere i propri diritti.

Basta contattare il proprio gestore per chiedere come ottenere una copia, che generalmente si trova sul loro sito internet.

L'informazione è l'arma principale per il consumatore e la Federconsumatori mette a disposizione la competenza del proprio personale al fine di poter aiutare i consumatori ad avere una sempre maggiore conoscenza dei propri diritti.

Se intendo contestare la bolletta cosa devo fare?

Nell'ipotesi in cui ci si dovesse ritrovare in bolletta spese sospette, come per esempio servizi telefonici non richiesti o telefonate verso numeri internazionali o 899, attivate-

vi prima della scadenza della fattura. La fattura deve essere pagata per la parte che si riconosce dovuta e contestualmente si provvede ad effettuare un reclamo con raccomandata AR al proprio operatore, anticipandolo via fax o inviando una mail.

Per avviare correttamente la procedura ci si può rivolgere ad un esperto di telefonia dell'Associazione dei consumatori, che si potrà occupare della stesura di lettere di reclamo. Nel caso in cui non si dovesse giungere ad una soluzione, l'Associazione dei consumatori potrebbe avviare una procedura di conciliazione, gratuita e con buone possibilità di risolvere in via stragiudiziale la controversia. Fortunatamente solo in rari casi è necessario dover citare in tribunale la società di telefonia, evitando in tal modo al consumatore un aggravio di costi, oltre al problema della lentezza del giudizio.

Conciliazione paritetica

Alcune compagnie telefoniche (quali ad esempio Telecom, Tim e Wind) in accordo con le associazioni dei consumatori tra cui Federconsumatori hanno sottoscritto un protocollo d'intesa per poter accedere ad una Commissione di conciliazione al fine di poter risolvere in termini celeri buona parte delle controversie che possono insorgere.

Il consumatore può inoltrare una richiesta alla Commissione Paritetica che è formata dalle Associazioni dei consumatori e da membri dell'azienda di telefonia, ogni volta in cui ha presentato un reclamo (come abbiamo visto prima) senza ricevere una risposta soddisfacente.

La procedura è completamente gratuita.



Basterà compilare l'apposito modulo di richiesta e farsi assistere da una delle associazioni firmatarie tra cui Federconsumatori. Ci si assicura che questa forma di conciliazione venga adottata da tutte le altre aziende.

E se il mio operatore non ha previsto la Conciliazione paritetica?

Esistono altre forme di conciliazione con cui è sempre possibile tentare di risolvere in modo celere una problematica.

Ci si può infatti rivolgere alla Camera di Commercio o al Corecom competente.

Conciliazione al Corecom

I Corecom sono i Comitati Regionali delle Comunicazioni e permettono all'utente di poter dirimere una controversia.

La procedura è gratuita e basterà compilare un apposito modulo (generalmente scaricabile dal sito web del Corecom della propria Regione), che si potrà inviare per raccomandata AR, via fax o portare personalmente.

Si ricorda che al Corecom ci si può rivolgere per problemi con qualunque operatore di telefonia.

È sempre possibile e utile tuttavia farsi assistere da una associazione dei consumatori.

Conciliazioni alle Camere di Commercio

Questo tipo di conciliazione vale per qualunque controversia commerciale o civile e non esclusivamente per i contratti di telefonia e si svolge presso le Camere di Commercio sparse per il territorio nazionale.

Questa procedura potrebbe non essere gratuita, ma solitamente ha costi molto contenuti che variano a seconda dei regolamenti adottati dalle diverse Camere di Commercio.

E se la conciliazione non ha risolto il problema?

Se non sono trascorsi più di sei mesi dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, si può rimettere la decisione della Controversia all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni o al Co.Re.Com competente, se è tra quelli che hanno ricevuto la delega in materia di definizione delle controversie.

A quali formulari fare riferimento?

- ▶ Modello D per segnalare all'Autorità Garante delle telecomunicazioni violazioni di norme in materia di telecomunicazioni
- ▶ Formulario UG per la richiesta di conciliazione presso i Corecom Regionali
- ▶ Formulario GU5 per l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio oggetto della controversia, o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa
- ▶ Formulario GU14 per la definizione delle controversie

TELEFONIA E NUOVE REGOLE SUL TELEMARKETING



Dal 1° febbraio 2011 è operativo il REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI.

Cosa cambia per l'utente? Ogni numero di telefono che compare in elenco può essere contattato per finalità commerciali e non hanno più alcuna validità le preferenze espresse in passato.

Cosa può fare l'utente per non subire il telemarketing?

L'utente, per non essere disturbato, deve iscriversi al Registro pubblico delle Opposizioni.

L'iscrizione al Registro Pubblico delle Opposizioni è:

gratuita, rivolta esclusivamente agli Abbonati la cui numerazione è presente negli elenchi telefonici pubblici, a tempo indeterminato, possibile e revo-ocabile in ogni momento.

Suddetto registro è idoneo alla contemporanea iscrizione di più numerazioni intestate allo stesso Abbonato.

L'iscrizione decade automaticamente quando cambia l'intestatario o si verifica la cessazione dell'utenza, attraverso l'aggiornamento automatico del Registro.

Come iscriversi al Registro?

Ci si può iscrivere al Registro:

- ✓ compilando l'apposito modulo elettronico che si trova sul sito www.registrodelleopposizioni.it
- ✓ telefonando al numero 800 265 265 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18

✓ inviando un fax al numero 06 54224822

✓ mediante invio di lettera Raccomandata al seguente indirizzo:
GESTIONE DEL REGISTRO PUBBLICO
DELLE OPPOSIZIONI - ABBONATI
UFFICIO ROMA NOMETANO
CASELLA POSTALE 7211
00162 ROMA RM

✓ via email: abbonati.rpo@fub.it

L'aggiornamento o la cancellazione dei dati inseriti presso il Registro Pubblico delle Opposizioni si possono richiedere con le stesse modalità.

Viste le esperienze di Inghilterra e Spagna, è bene non farsi troppe illusioni in merito al funzionamento dello stesso registro e proprio per questi motivi, a nostro avviso, sarebbe stato più opportuno richiedere l'adesione a chi volesse ricevere telefonate a scopo pubblicitario e commerciale e non il contrario.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Decreto 8 maggio 1997 n. 197 Regolamento di servizio concernente le norme e le condizioni di abbonamento al servizio telefonico

Legge 1° luglio 1997 n. 189 "Conversione in legge con modificazioni, del decreto-legge 1° maggio 1997 n. 115, recante disposizioni urgenti per il recepimento della direttiva 96/2/CE sulle comunicazioni mobili e personali"

Decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997 n. 318 "Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni"

Decreto 27 febbraio 1998 "Disciplina della numerazione nel settore delle telecomunicazioni"

Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice della Privacy"

Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CPS in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni

Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche"

Decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 "Codice del Consumo"

Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 664 del 23 novembre 2006 "Adozione del Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza"

Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti"

Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010 "Regolamento recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali."

INDIRIZZI UTILI

Federconsumatori Modena,

via Mar Ionio n. 23 - Modena - Tel. 059 260 384 - Fax 059 260 446
info@federconsumatori-modena.it - www.federconsumatori-modena.it

Adiconsum Modena,

via Rainusso n. 56/58 - Modena - Tel. 059 890 897 - Fax 059 828 173
adiconsum@cislmodena.org - www.adiconsum.it

Movimento Consumatori Modena,

via IV Novembre 40/L - Modena - Tel. e Fax 059 33 67 171
modena@movimentococonsumatori.it - www.movimentococonsumatori.it

Autorità Garante delle Telecomunicazioni: www.agcom.it

Ministero delle Comunicazioni: www.comunicazioni.it

Registro Pubblico delle Opposizioni: www.registrodelleopposizioni.it