

# Gli strumenti di tutela per l'utente telefonico

Ufficio Tutela del Consumatore



Camera di Commercio  
Treviso



Il 19 aprile 2007 l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha emanato il nuovo regolamento per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche che garantisce tempi più rapidi e maggiori tutele.

Questa guida si propone di fornire all'utente di servizi di telefonia e di accesso ad internet le informazioni di base per tutelarsi da inefficienze e/o inadempienze agli impegni contrattuali degli operatori in relazione ai livelli di qualità promessi nella Carta dei Servizi.

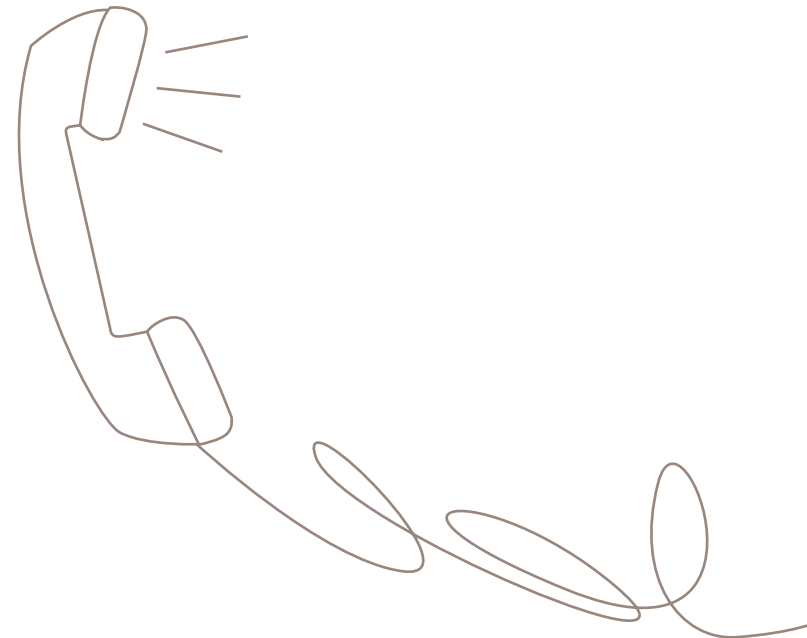
**Ti sono stati attivati servizi non richiesti (ad esempio l'ADSL)?**

**Ti è stato arbitrariamente "staccato" il telefono?**

**Hai ricevuto una bolletta errata?**

**Hai riscontrato inefficienze di carattere tecnico?**

**Oggi è più facile far valere i tuoi diritti! Vediamo insieme come...**



## **I reclami**

### **La prima cosa da fare è il reclamo alla compagnia telefonica:**

bisogna inviare un formale e circostanziato reclamo scritto - preferibilmente tramite raccomandata A/R; in alternativa si può segnalare il disservizio/inefficienza al numero di assistenza o allo sportello reclami, avendo cura di farsi rilasciare il numero di riferimento (c.d. ticket). I recapiti degli operatori sono riportati sulla Carta dei Servizi e sul contratto, in alcuni casi anche sulla bolletta. La compagnia telefonica deve rispondere entro al massimo 45 giorni. Se il reclamo viene accolto, la compagnia deve indicare le modalità per risolvere il problema e i provvedimenti conseguenti; se viene, invece, respinto, la compagnia deve specificare per iscritto i motivi del diniego e gli accertamenti effettuati.

## Il tentativo obbligatorio di conciliazione

Se il reclamo non trova risposta nel termine previsto o viene respinto, puoi agire in giudizio per far valere i tuoi diritti. A tal fine, prima di ricorrere al giudice ordinario, devi obbligatoriamente avviare un tentativo di conciliazione. Attraverso la conciliazione vieni aiutato da un conciliatore a trovare una soluzione amichevole alla controversia, con soddisfazione sia per te che per l'operatore telefonico.

**Per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione hai a disposizione più alternative. Puoi:**

- **rivolgerti al Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)** ove questi sia provvisto di specifica delega dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni\*.

Per la richiesta puoi utilizzare il formulario UG reperibile sul sito web dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni all'indirizzo:

[http://www.agcom.it/operatori/operatori\\_utenti.htm](http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm)

- **chiedere alla Camera di commercio della tua provincia.** Ricorda che la Camera di Commercio di Treviso svolge il servizio conciliativo attraverso l'associazione Curia Mercatorum, che offre anche la conciliazione on-line. Per maggiori informazioni puoi consultare il sito: <http://www.curiamercatorum.com>

- **avalerti degli Organismi di conciliazione in materia di consumo** individuati ai sensi dell'articolo 141 del Codice del consumo. L'elenco di questi organismi di conciliazione è disponibile sul sito web del Ministero di Giustizia all'indirizzo:

<http://www.giustizia.it/ministero/struttura/dipartimenti/concil.htm>

- **ricorrere alle Commissioni paritetiche di conciliazione.** Puoi avere maggiori informazioni rivolgendoti alle Associazioni dei consumatori e degli utenti.

Il tentativo di conciliazione è obbligatorio e deve essere ultimato entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto questo termine puoi proporre ricorso all'Autorità Giudiziaria anche se la procedura di conciliazione non è ancora conclusa.

Se decidi di rivolgerti al Co.Re.Com. del Veneto devi inoltrare l'istanza (puoi compilare il formulario UG) a:

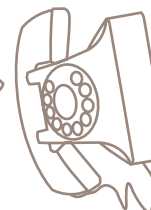
Corecom Veneto Via Allegrì, 29 - 30174 Mestre-Venezia, attraverso una delle seguenti modalità:

- consegna a mano contro rilascio di apposita ricevuta;
- invio a mezzo lettera raccomandata a/r;
- invio a mezzo telefax (041/2794358).

Se vuoi chiedere al Co.Re.Com. anche l'adozione di **provvedimenti temporanei** che garantiscano l'erogazione del servizio (nel caso sia stato interrotto arbitrariamente) devi inviare anche il formulario GU5.

Per scaricare i formulari UG e GU5 ed avere informazioni sulla procedura di conciliazione puoi consultare il sito web del Co.Re.Com. del Veneto: [www.regione.veneto.it/corecom](http://www.regione.veneto.it/corecom)

\* Ad oggi i Co.Re.Com. abilitati sono quelli delle regioni Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta, Veneto, Provincia autonoma di Trento e di Bolzano



## La definizione della controversia

Se non viene raggiunto l'accordo su tutti o su parte dei punti controversi, puoi scegliere di:

- ricorrere all'Autorità Giudiziaria o
- chiedere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito Autorità) di definire la lite.

Puoi ricorrere all'Autorità solo se non sono decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione e se non ti sei già rivolto all'Autorità Giudiziaria.

La domanda con cui chiedi all'Autorità di definire la controversia - puoi a tal fine utilizzare il formulario GU14 disponibile sul sito web dell'Autorità - deve essere firmata ed inviata, a mezzo raccomandata a/r, al seguente indirizzo:

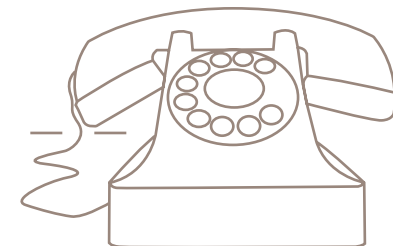
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione tutela dei consumatori  
Centro Direzionale - Isola B5  
80143 Napoli

In alternativa puoi spedirla a mezzo fax al n. 0817507828, o tramite posta elettronica certificata, o consegnarla a mano (contro rilascio di apposita ricevuta) presso la sede dell'Autorità.

L'Autorità, se accoglie l'istanza, entro 10 giorni dal ricevimento della stessa fissa un'udienza per la discussione della controversia che va definita entro il termine ordinario di 150 giorni dal ricevimento della richiesta.

Fino a cinque giorni prima dell'udienza, puoi presentare memorie e documenti, nonché prendere visione o estrarre copia degli atti; nel corso dell'udienza puoi, inoltre, farti assistere da legali o consulenti.

Al termine dell'istruttoria un'apposita Commissione può, nel caso lo ritenga necessario, convocare nuovamente le parti per un'ulteriore udienza. In tal caso il termine di conclusione del procedimento viene prorogato di 30 giorni. La decisione adottata, che è un atto vincolante, viene notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.



## Sospensione del servizio telefonico



In caso di disattivazione arbitraria della linea telefonica puoi richiedere l'adozione di provvedimenti temporanei, diretti a garantire la riattivazione del servizio, fino alla conclusione della procedura di conciliazione.

Basta chiedere l'adozione dei provvedimenti temporanei al Co.Re.Com. competente per territorio (per la richiesta puoi utilizzare anche il **formulario GU5** che trovi sul sito web dell'Autorità).

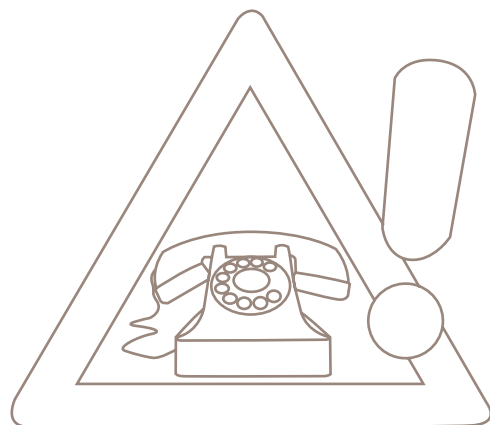
**La richiesta, che deve essere accompagnata da copia dell'istanza di conciliazione, deve in ogni caso contenere:**

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

Se il Co.Re.Com. competente per territorio non è tra quelli abilitati a svolgere i tentativi di conciliazione, devi inviare la richiesta di adozione dei provvedimenti provvisori direttamente all'Autorità, al seguente indirizzo:

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione tutela dei consumatori  
Centro Direzionale - Isola B5 80143 Napoli

Ricorda comunque che la compagnia telefonica può sospendere il solo servizio interessato dal mancato o ritardato pagamento, con obbligo di inviare un preavviso scritto, esclusivamente in caso di frode o abituale ritardo di pagamento o abituale mancato pagamento.



## SEGNALAZIONI

### Segnalazione di comportamenti contrari alle norme del settore

Nel sito web dell'Autorità trovi il **formulario D** da utilizzare per denunciare violazioni della normativa a tutela dell'utente o per segnalare problematiche riscontrate con il tuo operatore. L'Autorità, sulla scorta di quanto segnalato, valuta l'opportunità di eventuali successive azioni. Tra l'altro può aprire un procedimento sanzionatorio nei confronti del gestore che si è reso responsabile delle violazioni riferite.

Il **modulo D**, compilato e sottoscritto, con allegato documento di riconoscimento con firma leggibile, va trasmesso all'Autorità via fax al n. 0817507616, o, in alternativa, per posta raccomandata con ricevuta di ritorno (evitare la doppia trasmissione) al seguente indirizzo:

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela dei consumatori  
Ufficio gestione segnalazione e vigilanza  
Centro Direzionale - Isola B5 80143 Napoli

Ricorda che la denuncia presentata tramite il modulo D non rappresenta richiesta di apertura di un contenzioso nei confronti dell'operatore telefonico. Se vuoi risolvere la controversia con il tuo fornitore del servizio devi seguire la procedura indicata sopra, a partire dal reclamo.

Con le tue denunce e le tue segnalazioni aiuti l'Autorità a vigilare sul comportamento degli operatori e a comprendere meglio le difficoltà e le esigenze degli utenti.

### Segnalazione di pratiche sleali



Dal 21 settembre 2007 è in vigore la **normativa sulle pratiche commerciali scorrette** che vieta non solo i messaggi di pubblicità ingannevole, ma qualsiasi comportamento "non corretto" - sia attivo che omissivo - in grado di influenzare in misura rilevante il comportamento economico del consumatore medio, portandolo a scelte di acquisto non consapevoli (pensa alle telefonate insistenti e indesiderate, alle sollecitazioni commerciali per telefono, alle promozioni commerciali poco chiare o alla fatturazione in bolletta di telefonate mai effettuate).

**Anche tu puoi effettuare segnalazioni di pratiche sleali messe in atto nel settore della telefonia dai gestori delle reti**, indirizzando la denuncia all'Autorità Garante della concorrenza e del mercato ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), che è l'Organismo preposto alla vigilanza.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha attivato uno speciale **numero verde gratuito:**

**800166661**

per i consumatori che volessero segnalare presunti casi di pratiche commerciali scorrette, pubblicità ingannevole e occulta.

In seguito a queste segnalazioni vengono effettuati specifici approfondimenti istruttori da parte degli uffici del Garante che, qualora accerti la scorrettezza della pratica, può vietarne la diffusione o la continuazione e sanzionare l'operatore con importi fino a 500.000 euro.

# Incontrarsi per risolvere

## Curia Mercatorum Centro di Mediazione ed Arbitrato

### Il servizio di conciliazione delle Camere di Commercio

- è un conveniente sistema di risoluzione delle controversie
- è un'organizzazione neutrale
- è un'organizzazione no-profit e cerca di contenere i costi per garantire accessibilità a tutti gli utenti
- è un servizio estremamente veloce

[www.curiamercatorum.com](http://www.curiamercatorum.com)

anche via web...  
[www.webcuria.com](http://www.webcuria.com)

**Curia Mercatorum**  
Centro Cristallo Via Roma 4  
31020 Lancenigo di Villorba (TV)  
tel. 0422 917891  
fax 0422 917893  
e-mail: [info@curiamercatorum.com](mailto:info@curiamercatorum.com)



**Camera di Commercio  
Industria Artigianato Agricoltura**  
Ufficio Tutela del Consumatore  
Piazza Borsa 3/b 31100 Treviso  
tel. 0422 595238 0422 595360  
fax 0422 598384  
e-mail [tut@tv.camcom.it](mailto:tut@tv.camcom.it)  
[www.tv.camcom.it](http://www.tv.camcom.it)

