

I TUOI DIRITTI AL TELEFONO

LA GUIDA CHE SPIEGA AI CONSUMATORI
COME DIFENDERSI NELLA TELEFONIA



UNC
CONSUMATORI.IT

PREMIO ANTITRUST
MIGLIOR ASSOCIAZIONE CONSUMATORI

Come scegliere
l'operatore più affidabile
e come difendersi da
**disservizi, penali, costi
nascosti?**



Ecco i **consigli pratici**
degli esperti dell'Unione
Nazionale Consumatori

TELEFONIA E INTERNET

GIOIE E DOLORI PER I CONSUMATORI



AVV. MASSIMILIANO DONA

Presidente **Unione Nazionale Consumatori**
www.consumatori.it

massidona

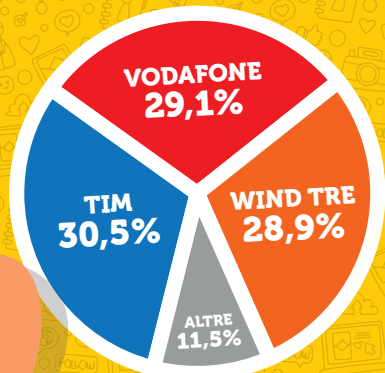
massimiliano.dona

massimilianodona

massimilianodona

massimiliano.dona

Oltre 100 milioni* di SIM attive
in Italia: ecco i principali operatori



*Osservatorio Autorità
garante delle Comunicazioni
e del Mercato
(dati 07/2019 AGCOM)

Ormai non possiamo più farne a meno: lo **smartphone**, l'evoluzione del caro vecchio telefono cellulare, è per molti un **compagno della vita quotidiana!**

Del resto, grazie a questi apparecchi, i consumatori (giovani e meno giovani) possono accedere a una quantità di servizi che erano impensabili fino a pochi anni fa: non più solo **telefonate e messaggi**, ma anche accesso ai **social network**, **mappe**, condivisione di **foto e video**, fino alla possibilità di fare **acquisti on line**, comandare gli **elettrodomestici** della casa, viaggiare in **sharing**, etc.

Certo per fare tutto ciò abbiamo bisogno di **servizi voce e dati** molto efficienti. Purtroppo invece, a giudicare dai reclami che pervengono all'UNC, non mancano i **disservizi** e soprattutto, troppo spesso, il consumatore non riesce ad avere il controllo sul proprio traffico, con il risultato di ricevere una **bolletta** esorbitante a pagare servizi non dovuti.

Questa **guida pratica** può aiutare il consumatore a orientarsi nel mondo dei servizi telefonici e internet!

2

DIRITTI E DOVERI: COSA C'È DA SAPERE

Se recedi da un contratto non possono farti pagare penali salvo che questa possibilità non sia stata indicata nelle condizioni generali di contratto.

Ma nessuna penale può esserti addebitata se il recesso è dovuto alla decisione dell'operatore di modificare il contratto.



LA COMPAGNIA TELEFONICA PUÒ MODIFICARE LE CONDIZIONI DEL CONTRATTO?

Purtroppo attualmente la legge prevede che gli operatori telefonici possano **modificare unilateralmente** il contratto: in questo caso però, hanno il dovere di informare l'utente con adeguato preavviso (non inferiore ad un mese). All'abbonato resta però un'arma di difesa: può **recedere dal contratto senza penali**, nel termine di 30 giorni dall'avviso delle modifiche. Se invece il consumatore non recede dal contratto, la modifica si considera accettata.

SE IL CONTRATTO TELEFONICO È ABBINATO A SERVIZI AGGIUNTIVI GRATUITI?

Se al contratto telefonico sono abbinati **servizi aggiuntivi** (cinema, sport, documentari, etc.), controllate la prima fattura utile per verificare che siano effettivamente gratuiti.

CONTRATTI HOME PACK?

Nonostante arrivi un'unica fattura i contratti, è bene sapere che le cosiddette "offerte" *home pack* (telefonia + pay tv) sono **due contratti separati**. Pertanto qualora si debba segnalare un disservizio oppure si voglia inviare una richiesta di disdetta, è bene inviare una comunicazione ad entrambe le società.

ACQUISTARE IL MODEM DALL'OPERATORE TELEFONICO È OBBLIGATORIO?

Talvolta l'operatore ci propone l'**acquisto del modem** (a rate sulla bolletta) per avere il servizio internet. Tuttavia è bene sapere che dal 1 gennaio 2019 **non è più obbligatorio** utilizzare il dispositivo fornito dall'operatore. Quindi se il contratto prevede questo obbligo è possibile segnalarlo ai nostri sportelli per ottenere lo storno dei costi pagati.

[CLICCA QUI PER SCOPRIRE DI PIÙ SUL MODEM LIBERO](#)

QUANTO COSTA USARE IL TELEFONO ALL'ESTERO?

Le nuove normative comunitarie hanno stabilito l'**azzeramento di costi del roaming** se si viaggia all'interno del territorio europeo: chiunque abbia una scheda SIM con un operatore europeo potrà continuare a utilizzare il suo piano tariffario senza pagare costi aggiuntivi. Tuttavia, in caso si **viaggi in Paesi extra-comunitari** è preferibile contattare il proprio operatore e impostare un limite massimo di spesa per evitare addebiti elevati (che comunque devono essere comunicati al consumatore con SMS di *alert* per "**superamento soglia**").

DISSERVIZI: COME RECLAMARE

COME DIFENDERSI DAI SERVIZI NON RICHIESTI?

Nonostante le Authority siano intervenute spesso sanzionando gli operatori, **l'attivazione di servizi non richiesti** è ancora un pericolo. Ce ne sono di varia natura: si va dai "gettoni extra" sul canone mobile, ai giochi on-line e ancora dalla segreteria telefonica al servizio 'richiamami'. È bene sapere che purtroppo il **rimborso è previsto per i soli 6 mesi** precedenti al reclamo, quindi è buona regola verificare periodicamente la bolletta (e il conto corrente/carta di credito) per verificare eventuali addebiti diretti. Qualora qualcosa non quadri, basta inviare un reclamo scritto **chiedendo il rimborso** della somma ingiustamente addebitata.

COME GESTIRE UNA RICHIESTA DI RECUPERO CREDITI?

Per le presunte posizioni debitorie a carico dei consumatori, gli operatori si affidano spesso a società esterne per la riscossione dei crediti procurando gravi disagi. Se l'utente intende contestare il debito, è consigliabile **inviare una richiesta di chiarimenti** all'operatore telefonico (mettendo in copia la società di recupero del credito) e spiegando che, prima di procedere al pagamento, si attenderà che sia chiarita la posizione amministrativa.

COME EVITARE ADDEBITI NON DOVUTI?

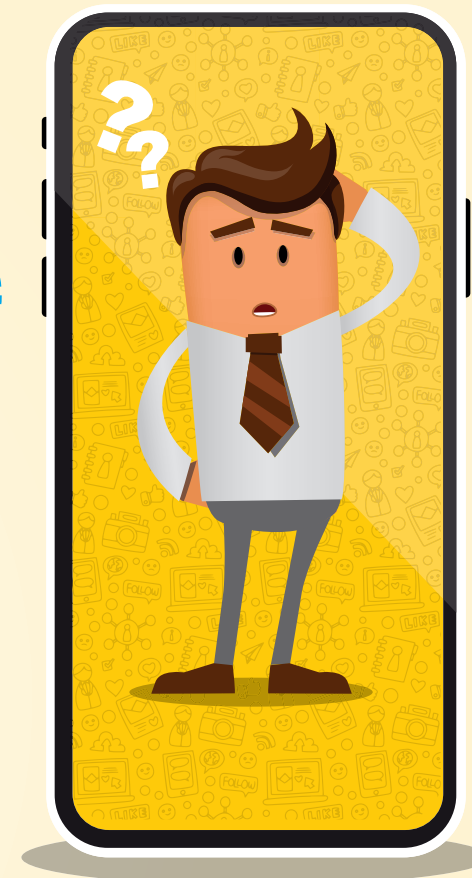
Nell'era delle app ci troviamo spesso di fronte a servizi a pagamento non richiesti (o attivati involontariamente con un **clik su un pop-up** durante la navigazione). È un fenomeno molto grave perchè in questo modo crescono gli addebiti in bolletta! Per evitarli è consigliabile attivare il **blocco dei servizi a pagamento** sull'utenza mobile (si può richiedere appena acquistato un nuovo telefono o una nuova utenza).

COME BLOCCARE LE TELEFONATE INDESIDERATE?

Per attivare il blocco, su numero fisso e mobile, di telefonate per scopi commerciali (cosiddetto Teleselling) o ricerche di mercato, lo strumento gratuito a tutela dei consumatori è il **Registro Pubblico delle Opposizioni** compilando online un modulo in cui inserire il proprio numero. La mancata attuazione va segnalata all'Autorità della Privacy. È consigliabile in ogni caso memorizzare nella lista nera del cellulare il numero della chiamata indesiderata ricevuta.

CLICCA QUI PER SCOPRIRE DI PIÙ SULLE CHIAMATE INDESIDERATE 

5



#nondisturbarmi



Con la nostra petizione abbiamo ottenuto una **nuova legge sui call center** per arginare il drammatico fenomeno delle chiamate indesiderate.

STRUMENTI DI TUTELA: COSA FARE

COSA FARE SE LA VELOCITÀ INTERNET È SCADENTE?

Qualora si abbia il sospetto che la nostra connessione sia **particolarmente lenta**, per controllare se c'è un disservizio è necessario misurare la velocità della rete con il servizio gratuito **“MisuraInternet”** (sul sito www.agcom.it), che rilascia un certificato. In caso di disservizio tale documento, dovrà essere inviato all'operatore tramite **formale reclamo**, indicando la volontà di cambiare operatore, senza spese ed oneri. In questo caso per la cessazione del contratto non può essere addebitata al consumatore alcuna penale.

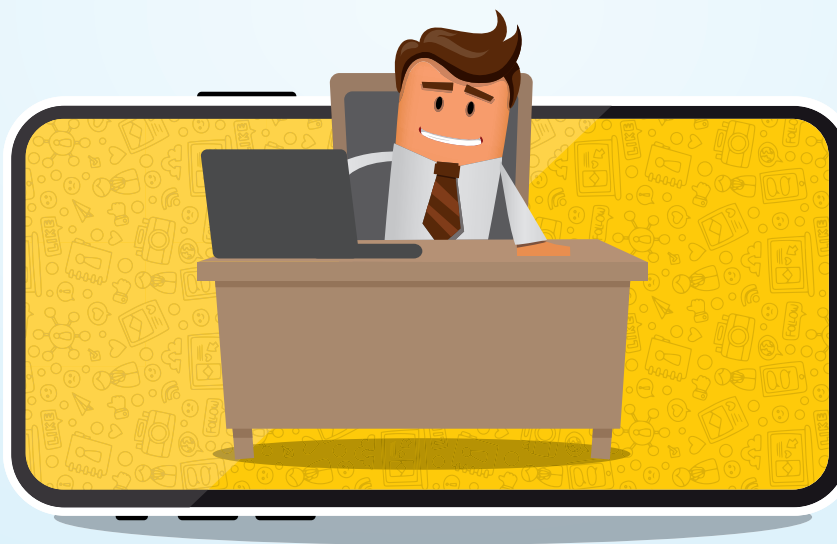
COME FARE UN RECLAMO?

Il **reclamo scritto** è il primo passo per segnalare una problematica relativa al contratto. Può essere **inviato alla compagnia telefonica** con raccomandata A/R, via e.mail o fax descrivendo l'accaduto e presentando le proprie richieste.

Nell'inviare i reclami ricorda di mettere in copia info@consumatori.it. UNC può fare la differenza e dare forza ai tuoi diritti!

COME COMPORTARSI IN CASO DI DOPPIA FATTURAZIONE?

Se il consumatore riceve le fatture **sia dal vecchio che dal nuovo gestore**, il disservizio è dovuto ad un problema di **portabilità** che non ha permesso la corretta chiusura del precedente contratto. In questi casi il problema è di entrambe le compagnie (e non del consumatore se ha comunicato correttamente il codice di migrazione). È bene inviare sempre un **formale reclamo ad entrambi gli operatori** chiedendo una verifica dell'accaduto e contestando eventuali richieste di pagamento non dovuto.



SE LO SMARTPHONE VIENE USATO DA UN MINORE?

Qualora lo smartphone venga utilizzato da un minore, al fine di evitare **l'addebito di servizi aggiuntivi** (ad esempio dovuti a giochi on line), è consigliabile chiedere il blocco di questi servizi al proprio operatore e monitorare regolarmente **l'estratto conto** al fine di poter chiedere tempestivamente lo storno dei relativi costi.

COME ATTIVARE UNA CONCILIAZIONE?

In caso di disservizi, la prima cosa da fare è inviare un **reclamo scritto** (mai fare l'errore di limitarsi a protestare con il call center). Se non si è soddisfatti della risposta dell'operatore (o in caso di mancata risposta), dopo **40 giorni** si può attivare una procedura di conciliazione, utile a risolvere in tempi rapidi le controversie, anche con il riconoscimento di **indennizzi per i disagi subiti** dal consumatore.

CLICCA QUI PER SCOPRIRE DI PIÙ SUI RECLAMI DELLA TELEFONIA

LE FASI DELLA TUTELA NELLE CONTROVERSIE DELLA TELEFONIA

ATTENDI 40 GIORNI E IN CASO DI RISPOSTA INSODDISFACENTE
CONTATTA UNC PER LA CONCILIAZIONE

INVIA
UN RECLAMO
SCRITTO
ALLA COMPAGNIA
TELEFONICA
E AL SERVIZIO
ASSISTENZA UNC

FASE
2

FASE
3

FASE
4

COMPILA CON UNC
I MODULI CON I DATI
NECESSARI ALLA
CONCILIAZIONE

RACCOGLI LE
PROVE DEL
DISSERVIZIO
SULLA LINEA
DI TELEFONIA
FISSA O MOBILE

FASE
1

FASE
5

SARAI
CONTATTATO
DA UNC PER
VALUTARE L'ESITO
DELLA
CONCILIAZIONE



SAPEVI CHE...


Anche **piccole e medie imprese** possono accedere alla conciliazione per risolvere disservizi con le compagnie telefoniche!

NON DIMENTICARE CHE...

- 1** Il **recesso**, se fatto a seguito di variazioni contrattuali proposte dall'operatore, è sempre gratuito, quindi non possono essere richiesti **penali** a carico del consumatore.
- 2** Dietro i piani tariffari "gratuiti" potrebbero esserci invece **costi per la disattivazione**.
- 3** I **servizi di avviso** (come "ChiamaOra", "Ti ho cercato" e "Chiamami"), hanno un costo che non è sempre comunicato correttamente al consumatore.
- 4** L'ascolto di messaggi vocali in **segreteria telefonica** può avere un costo che varia in base all'operatore: meglio informarsi preventivamente!
- 5** Se resti **senza telefono o internet** hai diritto a un **indennizzo** da parte dell'operatore.
- 6** La formula **tutto incluso** deve prevedere un canone flat che comprenda chiamate e connessione internet.
- 7** Il controllo del **credito residuo** chiamando l'operatore non sempre è gratuito, meglio farlo tramite app o sito internet.
- 8** È importante fare attenzione all'offerta dei **servizi antivirus**, i cui costi non sempre sono chiari all'interno della bolletta.
- 9** Il **servizio tethering** (cioè la navigazione in modalità hotspot) può avere un costo "ulteriore" rispetto alla tariffa base. Ma va comunicato!
- 10** A volte le **sim attivate** nei punti vendita hanno un costo aggiuntivo.






UNC
CONSUMATORI.IT

Per avere l'assistenza dei nostri esperti
contattaci attraverso lo **Sportello Telefonica** 

Testi di: Eleonora Di Felice Ciccoli, Maria Roberta de Robertis e Livia Zollo



Seguici su

-  UNConsumatori
-  @consumatori
-  unione-nazionale-consumatori
-  @consumatori

Scopri di più su
www.consumatori.it