



SOCIAL MEDIA CONSUMATORE

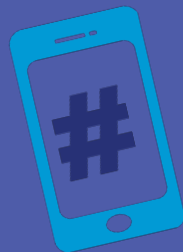
SOCIAL MEDIA CONSUMATORE

**DIRITTI, TUTELA E OPPORTUNITA' NEL
MONDO DELLE TELECOMUNICAZIONI**



www.socialmediaconsumatore.it





SOCIAL MEDIA CONSUMATORE: DIRITTI, TUTELA E OPPORTUNITA' NEL MONDO DELLE TELECOMUNICAZIONI

INDICE |

INTRODUZIONE [p. 3]

IL SETTORE TELEFONIA [p. 4]

- Mancata e/o ritardata migrazione di linea
- Applicazione delle penali da recesso anticipato
- Fatturazione non conforme
- Interruzione e/o malfunzionamento del servizio
- Pratiche commerciali scorrette
- Come contestare e inviare un reclamo
- Attivazione di servizi non richiesti
- La Pay Tv
- Il Telemarketing aggressivo

LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE [p. 9]

- I sistemi di risoluzione delle controversie: le ADR (Alternative Dispute Resolution)

I CO.RE.COM. [p. 11]

- Le funzioni dei CO.RE.COM.

IL CONCILIAWEB [p. 12]

- La piattaforma di conciliazione dell'AGCOM
- Il consiglio utile

LA CONCILIAZIONE [p. 13]

- Come si svolge
- La conciliazione semplificata
- L'udienza di conciliazione
- In caso di esito negativo

LA CONCILIAZIONE PARITETICA [p. 15]

- La conciliazione paritetica
- Come si svolge la conciliazione paritetica

I RECLAMI [p. 17]

- Come si scrive un reclamo
- Modelli di reclami

2



SOCIAL MEDIA CONSUMATORE

SCARICA LA BROCHURE IN PDF



INTRODUZIONE

Le telecomunicazioni costituiscono il settore di pubblica utilità che più di tutti risente dei repentini cambiamenti nelle abitudini dei consumatori e della continua evoluzione della tecnologia. Lo sviluppo tecnologico può costituire un vero e proprio pericolo per chi non è in grado di reagire prontamente. Le norme contrattuali spesso non sono di facile approccio per il consumatore. Tutto ciò, dovrebbe orientare il consumatore a una maggiore cautela nella sottoscrizione di un nuovo contratto o all'adesione di un nuovo piano tariffario, a non prendere decisioni affrettate, senza prima valutare i vantaggi e i rischi che ne derivano.





IL SETTORE TELEFONIA

Mancata e/o ritardata migrazione di linea

La "migrazione" è la procedura che consente al consumatore, il passaggio dell'utenza telefonica tra operatori telefonici alternativi.

Nell'ambito di tale procedura, può verificarsi il caso in cui vi siano ritardi e/o mancata attivazione del servizio con il nuovo gestore telefonico.

La procedura di migrazione è piuttosto complessa e spesso capita che si verifichino blocchi o sospensioni che causano il ritardo nell'attivazione del nuovo gestore.

Se questo ritardo si verifica contemporaneamente alla prematura cessazione del vecchio, si genera l'isolamento delle linee; l'utente in questo caso potrebbe trovarsi nell'impossibilità di effettuare e/o ricevere chiamate e di fruire della linea.

4

Applicazione delle penali da recesso anticipato

Per recesso anticipato dal contratto si intende la volontà d'interrompere il contratto con i gestori telefonici, prima del termine indicato in fase di sottoscrizione mediante l'invio di una disdetta.

Il decreto Bersani, convertito successivamente in legge (Legge n. 40/2007) ha introdotto importanti misure a tutela del consumatore. La Legge Bersani consente, infatti, di poter recedere o trasferire le proprie utenze ad un altro gestore senza vincoli temporali e soprattutto senza spese non giustificate.

Sebbene le penali per recesso anticipato siano state abolite dalla Legge 40/2007, tuttavia, la stessa legge prevede che, in caso di recesso anticipato, possa essere richiesto all'utente il pagamento di somme che siano giustificate da costi per le attività pertinenti al recesso.

In caso di chiusura del contratto, può capitare che vengano richiesti costi "per la chiusura della posizione amministrativa e contabile", oltre al prezzo per il servizio usufruito negli ultimi 30 giorni antecedenti la disdetta. Le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'operatore, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio.

Purtroppo capita che il gestore continui ad inviare fatture per periodi successivi alla disdetta. In questo caso è necessario inviare un reclamo tramite raccomandata A/R o PEC con contestuale diffida e chiedere l'immediata applicazione dei termini di disdetta, nonché lo storno delle fatture emesse e/o in corso di emissione e la chiusura della posizione amministrativa aperta.

Fatturazione non conforme

Il consumatore riceve fatture non conformi se:

- a) i conteggi del traffico riportati sull'ultima fattura sono eccessivi rispetto allo standard abituale;
- b) è stato addebitato un canone per la linea fissa o mobile diverso da quello indicato sul contratto;
- c) sono stati addebitati costi di disattivazione in misura superiore rispetto a quello previsto dalle condizioni di contratto;
- d) sono state addebitate penali in seguito ad un recesso da contratto per mancata accettazione delle modifiche contrattuali;
- e) sono stati addebitati costi per servizi mai richiesti;
- f) è stata recapitata una fattura per un contratto mai sottoscritto;
- g) gli importi addebitati si riferiscono ad una linea da tempo cessata;
- h) è stata effettuata una doppia fatturazione a seguito di portabilità (migrazione) del numero;

Interruzione e/o malfunzionamento del servizio

L'operatore telefonico ha l'obbligo di fornire il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Il mancato rispetto di tale principio si configurerà come un'inadempienza contrattuale da parte del gestore che dovrà, quindi, corrispondere all'utente gli indennizzi giornalieri previsti per il malfunzionamento, calcolati in misura differente nel caso si tratti di erogazione irregolare o di interruzione totale del servizio.

Inoltre, i canoni addebitati per il periodo in cui si è verificato il disservizio sulla linea andranno stornati o rimborsati all'utente. Infine, se il disservizio tecnico sulla linea dovesse perdurare con impossibilità di miglioramento del servizio si potrà richiedere il recesso per giusta causa dal contratto sottoscritto, in esenzione sia da costi di penale che da costi di disattivazione.

Pratiche commerciali scorrette

Per pratica commerciale scorretta si intende qualsiasi azione, omissione, condotta, dichiarazione o comunicazione commerciale, ivi compresa la pubblicità diffusa con ogni mezzo e il marketing, che l'operatore telefonico pone in essere in relazione alla promozione, alla vendita o alla fornitura di beni o servizi ai consumatori.

La pratica commerciale è scorretta quando è idonea ad alterare sensibilmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo, pertanto, ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.



Come contestare e inviare un reclamo

Il metodo migliore per segnalare una fattura errata e/o contestare è quello di scrivere un reclamo sul quale il consumatore descrive gli errori e le problematiche riscontrate. In caso di doppia fatturazione il reclamo va inviato (Racc. A/R. o PEC) ai due gestori che hanno emesso fattura per lo stesso periodo temporale e per la stessa utenza.

Quando si fa un reclamo formale, il gestore telefonico è costretto a seguire esatte regolamentazioni e deve risponderti entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Se la fattura contestata riguarda una linea per cui si è già provveduto a dare disdetta, è consigliabile contattare la propria banca, al fine di non autorizzare l'addebito diretto sul conto corrente tramite domiciliazione bancaria.

6

Attivazione di servizi non richiesti

Rientrano nella categoria dei servizi non richiesti tutti quei servizi digitali, contenuti, abbonamenti indesiderati che scalano il credito dal cellulare o vengono addebitati in fattura. Spesso avviene che le promozioni vengano proposte agli utenti e che vengano fatte attivazioni attraverso la registrazione telefonica del consenso o l'adesione attraverso SMS o banner pubblicitari che, se cliccati anche involontariamente, comportano l'attivazione di servizi non richiesti.

Tra i servizi non richiesti è molto frequente anche l'attivazione di abbonamenti in sovrapprezzo. Si tratta di abbonamenti che si attivano con società terze che forniscono contenuti speciali quali suonerie, previsioni del tempo, oroscopi, loghi, immagini, accesso a riviste o quotidiani on-line. Il consumatore si rende conto dell'avvenuta attivazione quando vengono addebitati gli importi in fattura e/o si esaurisce il credito del cellulare.



La Pay Tv

La televisione a pagamento, TV a pagamento o PAY TV è la televisione privata fruita da telespettatori che, per tale fruizione, pagano una somma di denaro al provider televisivo. La PAY TV esercita una forte attrattiva su larga parte dei consumatori. Prima di scegliere il proprio pacchetto è sempre meglio informarsi sulle varie opzioni del mercato e confrontare le varie offerte.

Le televisioni a pagamento sono soggette al Codice delle comunicazioni elettroniche, e pertanto, sono tenute ad indennizzare i propri clienti in caso di disservizio. In caso di disservizi, gli utenti abbonati ad una PAY TV potranno rivalersi affinché venga loro corrisposto un indennizzo proporzionale ai disservizi subiti.

Il Telemarketing aggressivo

Il telemarketing consiste nelle comunicazioni promozionali (spesso indesiderate) effettuate mediante chiamate con operatore e varie forme di messaggistica – sms, messaggi WhatsApp etc. In linea di principio, queste attività sono giuridicamente lecite soltanto a fronte del consenso specifico, informato e liberamente manifestato dall'interessato all'utilizzo dei propri dati personali per la ricezione di tali comunicazioni.

L'entrata in vigore del **Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR)** ha fornito alle Autorità di Controllo poteri sanzionatori ben più incisivi di quelli stabiliti nel previgente Codice Privacy e ha stabilito, altresì, obblighi più ampi e particolarmente stringenti in capo alle imprese che intendono fare ricorso a tali strumenti di autopromozione.

L'attenzione dell'Autorità è stata sollecitata dalle numerose segnalazioni e reclami pervenute da utenti che lamentavano di aver ricevuto frequenti contatti telefonici indesiderati, tesi a promuovere servizi di telefonia e di connettività internet, effettuati dai vari operatori di telefonia e dalla relativa rete di vendita.

Non sono mancati i provvedimenti sanzionatori emessi dalle competenti Autorità di vigilanza, volte alla repressione di tale fenomeno, volti al trattamento illecito dei dati personali di numerosissimi utenti a fini di telemarketing.





9

LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

I SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE: LE ADR
(Alternative Dispute Resolution)

COSA PUOI FARE SE HAI UN PROBLEMA CON UN GESTORE

- Reclamo telefonico o al call centre dell'operatore;
- Reclamo a mezzo raccomandata a/r;
- Conciliazione presso CO.RE.COM.-CONCILIAREWEB obbligatoria prima di adire le vie legali

Ricorda di comunicare il tuo codice cliente o numero di contratto, di descrivere la problematica che hai riscontrato e da quando.



I sistemi di risoluzione delle controversie: le ADR (Alternative Dispute Resolution)

L'ADR è una procedura di risoluzione alternativa (dall'inglese Alternative Dispute Resolution - ADR) che ha il vantaggio di offrire una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e imprese.

Molti sono i vantaggi:

- a) veloce ed efficace soluzione dei conflitti di consumo;
- b) snellimento del carico giudiziario dal momento che si procede per vie "alternative" senza ricorrere al giudice;
- c) strumento utile affinché i consumatori, scoraggiati dai costi e dalla durata del procedimento giudiziario, rinuncino alla tutela dei propri diritti.

L'utente, dopo aver proposto il reclamo per il disservizio subito, se non riesce a risolvere il problema insorto con il proprio fornitore di servizi di comunicazione elettronica (gestori di telefonia e/o provider che fornisce il servizio televisivo), può avviare la procedura di conciliazione.

Prima di poter agire in giudizio, infatti, l'utente ha l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione, procedura extragiudiziale in cui le parti, aiutate da un soggetto terzo, tentano in modo amichevole di trovare una soluzione bonaria della lite.

10

DOVE ESPERIRE I TENTATIVI DI CONCILIAZIONE

1

Ai Co.re.com – Comitati Regionali Comunicazioni che operano, su delega dell'Autorità Garante delle Telecomunicazioni (AGCOM), a livello regionale, tramite la nuova piattaforma online Conciliaweb

2

Presso gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti in un apposito elenco;

3

Presso le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

I CO.RE.COM.

Cosa sono, come funzionano e come utilizzarli

Le funzioni dei CO.RE.COM.

Allo scopo di assicurare le esigenze di decentramento sul territorio di alcune delle funzioni proprie, l'AGCOM (Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni) ha previsto i Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.) che operano come organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In materia di telefonia svolgono attività di conciliazione e definizione delle controversie, nonché l'emissione di PROVVEDIMENTI TEMPORANEI, su istanza di parte, in caso di distacco della linea, o di malfunzionamento o di abuso che inibisce la fruizione del servizio su qualunque tipo di utenza fissa o mobile.

In materia di telecomunicazioni, tra i compiti dei Corecom, c'è la gestione del **Registro degli operatori di Comunicazione (ROC)**, un registro unico degli operatori di comunicazione istituito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom) e gestito nell'ambito territoriale della regione.

I Corecom svolgono anche attività sul monitoraggio riguarda il controllo del rispetto della normativa vigente in materia di programmazione da parte delle emittenti locali e si attua attraverso il monitoraggio delle trasmissioni, la verifica del loro contenuto e l'eventuale avvio e istruzione dei procedimenti finalizzati alla sanzione delle violazioni.



IL CONCILIAWEB

La piattaforma di conciliazione dell'AGCOM

Dal 23 luglio 2018 è entrato in vigore il nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche ed è in funzione la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure "ConciliaWeb", che consente la procedura di presentazione delle istanze e non richiede la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione.

12

L'utente che intende presentare un'istanza al Co.re.com deve accedere alla piattaforma Conciliaweb mediante la creazione di un account o tramite le proprie credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), ovvero, se dotato di CIE (carta d'identità elettronica), utilizzando il sistema di identificazione "Entra con CIE".

Resta salva la possibilità per gli utenti che non hanno particolare familiarità con i sistemi informatici, la possibilità di avviare la procedura presso un punto di accesso fisico, esibendo un documento di identità in corso di validità.

Deve quindi compilare il formulario UG inserendo i dati richiesti. Una volta inserita l'istanza verrà generato un fascicolo elettronico, con un numero identificativo.

IL CONSIGLIO UTILE

IL CONSIGLIO È DI FARTI TUTELARE E AFFIDARTI AD UN'ASSOCIAZIONE DI CONSUMATORI, VALIDA E COMPETENTE CHE RAPPRESENTI I TUOI INTERESSI E TI RISOLVA LA PROBLEMATICHE CON L'OPERATORE



LA CONCILIAZIONE

Piccola guida sulla conciliazione

Come si svolge

Prima dell'avvio della procedura di conciliazione vera e propria, le parti, senza l'intervento di un conciliatore del Co.re.com, possono scambiarsi proposte per la composizione bonaria della controversia (negoziiazione diretta) tramite la piattaforma.

13

La conciliazione semplificata

Nell'ambito della procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM, in alcuni casi quali

- addebiti per traffico in roaming europeo ed internazionale;
- addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- attivazione di servizi non richiesti;
- restituzione del credito residuo;
- restituzione del deposito cauzionale;
- errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso;

le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte attraverso la piattaforma, fino alle ore 24.00 del giorno precedente l'udienza. In caso di accordo transattivo raggiunto fra le parti, l'operatore formula tramite l'apposita funzione una proposta di accordo, che sottoscrive con OTP (One time Password, in italiano traducibile come password temporanea); l'utente conferma la propria accettazione con la medesima modalità.

La piattaforma mette a disposizione delle parti una attestazione di accordo raggiunto, recante la firma elettronica di entrambe. Nel formulare la proposta di accordo l'operatore può selezionare l'opzione per cui essa abbia validità limitata nel tempo; in tal caso la proposta decade automaticamente se l'utente non la accetta entro quindici giorni da quando gli è stata notificata. La fase di negoziazione diretta non si applica alle procedure in cui sono coinvolti due o più operatori telefonici.



L'udienza di conciliazione

Il tentativo di conciliazione è esperito tramite la virtual room, oppure mediante altri strumenti di comunicazione a distanza, in data e orario e con le modalità comunicate alle parti tramite la piattaforma entro quindici giorni dalla proposizione dell'istanza. Gli utenti sprovvisti di adeguata strumentazione informatica hanno la facoltà di partecipare alla conciliazione utilizzando quella messa a disposizione presso la sede del CORECOM o altro punto di accesso periferico.

I cosiddetti “utenti deboli” che non hanno la possibilità di usufruire degli strumenti informatici, partecipano all'udienza presentandosi presso la sede del CORECOM o altra sede decentrata, comunicata unitamente al nominativo del Responsabile dell'istruttoria, ove è garantita adeguata assistenza.

In udienza le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati, quali ad esempio rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori.

Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale che costituisce - titolo esecutivo a tutti gli effetti - in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

14

IN CASO DI ESITO NEGATIVO

L'utente può chiedere la definizione della controversia al Co.re.com di competenza, o direttamente all'Autorità nel caso di controversie che attengono ai disservizi occorsi in occasione del passaggio a un altro operatore. Altrimenti, esperita la procedura di conciliazione, può rivolgersi al Giudice ordinario.

Contestualmente alla proposizione dell'istanza per il tentativo di conciliazione o per la definizione della controversia, o nel corso delle due procedure, l'utente può chiedere ai Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei; che possano garantire la continuità del servizio o far cessare forme di abuso da parte dell'operatore, fino al termine della procedura conciliativa o di definizione.



15

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

La conciliazione con le Associazioni di Consumatori

La conciliazione paritetica

La conciliazione paritetica è una procedura di risoluzione delle controversie in materia di consumo (tra cui anche il settore delle telecomunicazioni, ma sussiste anche in quello dei trasporti ferroviari, dei servizi postali, ecc.).

E' attivabile in virtù di protocolli d'intesa sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e l'azienda o associazioni di aziende, per la gestione di specifiche tipologie di controversie (riferite ad esempio ad un disservizio o un guasto di linea telefonica, piuttosto che di servizi non richiesti, ecc.).

COME SI INVIA LA CONCILIAZIONE PARITETICA

I consumatori che hanno subito un disservizio e abbiano già presentato al gestore un reclamo rimasto ineso, o di cui non sono soddisfatti, possono avviare la procedura di conciliazione paritetica.

Per attivare la procedura ci si può rivolgere alle parti che hanno sottoscritto il protocollo, e quindi all'azienda o alle associazioni dei consumatori, accedendo ai rispettivi siti web dove è possibile scaricare la domanda di conciliazione che poi dovrà essere inoltrata alla segreteria di conciliazione dell'azienda e all'associazione dei consumatori da cui si vuole essere rappresentati.

L'attivazione e la gestione della pratica di conciliazione è totalmente gratuita per il consumatore.



INQUADRA IL QR CODE

Al seguente link troverete l'elenco dei principali operatori che hanno sottoscritto con le Associazioni dei Consumatori i protocolli d'intesa

I RECLAMI

Come si scrive un reclamo

La prima regola è che i reclami devono essere scritti. Non esistono reclami verbali.

Ma come scrivere un reclamo ? Diciamo che scrivere un reclamo non è assolutamente complicato. Nella lettera dobbiamo dettagliare il motivo del nostro reclamo. Per esempio, in caso di un a reclamo ad un operatore telefonico, è necessario dettagliare il tipo di disservizio (mancato allaccio o linea isolata) e quando ha avuto inizio il disservizio.

Non dimenticare di inserire sempre il codice utente ed il numero telefonico e, in caso di disdetta o recesso, anche la copia del tuto documento di identità

17



INQUADRA IL QR CODE

SCARICA IL MODULO DI RECLAMO

Modulo reclamo per disservizio e malfunzionamento



INQUADRA IL QR CODE

SCARICA IL MODULO DI RECLAMO

Modulo contestazione fatture



INQUADRA IL QR CODE

SCARICA IL MODULO DI RECLAMO

Modulo di ripensamento

MODULO RECLAMO GENERICO

Sig. _____

[MITTENTE]

Raccomandata A/R o PEC

Azienda

e p.c.

AGCM - Autorità Garante Concorrenza e Mercato

Piazza G. Verdi, 6/a - Roma

Fax 06 85 821 256

Data,

Oggetto: _____

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____ residente in _____

PREMESSO CHE

CONSIDERATO CHE

CHIEDE

Alla Spett.le in epigrafe

Nell'attesa di un celere **riscontro scritto entro e non oltre 10 gg. dalla ricezione della presente** pur confidando in una risoluzione amichevole della controversia e con l'avvertimento che, in mancanza non esiterà ad adire le competenti **Autorità giudiziarie** al fine di tutelare e difendere i propri diritti ed interessi e per il risarcimento dei danni subiti e subendi, porge distinti saluti.

Con riserva di ogni diritto, ragione ed azione.

Firma



SCARICA IL MODULO IN FORMATO WORD

<https://www.aecilazio.it/wp-content/uploads/2021/11/Modulo-1-Reclamo-generico.doc>

A.E.C.I. APS LAZIO | ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI

Viale Palmiro Togliatti 1613 | 00155 Roma
www.euroconsumatori.eu | www.aecilazio.it
assistenza@euroconsumartori.eu

CODACONS LAZIO

Viale Mazzini, 73 – 00195
www.codacons.it | www.codacons.it/lazio
ufficiolegale@codacons.org



Realizzato nell'ambito del Programma generale denominato Regione Lazio per il cittadino consumatore VI con i fondi del Ministero dello Sviluppo Economico - Ripartizione 2018

finito di stampare il 30/10/2021

