



Camera di Commercio
Prato

I Manuali del Consumatore

TELEFONO CHE PASSIONE!



3ª edizione – Novembre 2013

.....

TELEFONO, CHE PASSIONE!

.....

INDICE

1. SERVIZI TELEFONICI	3
2. PREZZI E TARIFFE	4
3. GARANZIE E DIRITTI DEGLI UTENTI	5
4. PRIVACY E SICUREZZA.....	7
5. RECLAMI E CONTROVERSIE	9
6. ATTENZIONE ALLE TRUFFE	10
7. CONSIGLI UTILI.....	11

1. SERVIZI TELEFONICI

[GUIDA AI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA](#)

Guida realizzata dall'AGCOM, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e finalizzata ad aiutare gli utenti nella comprensione dei propri diritti nel campo dei servizi telefonici accessibili dal telefono fisso.

[CONTRATTI DI TELEFONIA MOBILE](#)

Guida ad una scelta consapevole del contratto di telefonia mobile, confrontando le diverse tipologie di contratto, le tariffe, le offerte e i pro e contro delle varie opzioni.

[COS'È L'ADSL E COME FUNZIONA](#)

Guida con tutte le informazioni necessarie per conoscere l'ADSL e il suo funzionamento.

[CHIAMARE CON SKYPE](#)

Nel sito di Skype sono presenti tutte le informazioni su come comunicare in modo semplice e economico utilizzando la rete.

[FARE TELEFONATE TRAMITE INTERNET \(VOIP\)](#)

Breve vademecum che fornisce informazioni sui servizi di telefonia tramite Internet, in particolare quello relativo al VoIP, Voice over Internet Protocol, ovvero Voce attraverso internet.

[LE "APP" DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI](#)

Forum PA ha realizzato un catalogo delle "app" per smartphone messe a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni italiane.

[ADSL: I LINK PER VERIFICARE LA COPERTURA](#)

Link utili per verificare se nel luogo di villeggiatura c'è una buona copertura Umts, con informazioni per tutti gli operatori sul territorio nazionale.



2. PREZZI E TARIFFE

TARIFFE CELLULARI: RICONOSCERE ED EVITARE LE TRAPPOLE DEL MERCATO

Consigli utili per risparmiare scegliendo in modo oculato la tariffa del cellulare.

COSTI DEL SERVIZIO INFORMAZIONI ELENCO ABBONATI

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha pubblicato sul proprio sito tabelle di rapporto che riportano condizioni e prezzi dei servizi informazioni elenco abbonati in relazione all'operatore con il quale si effettua la chiamata.

TELEFONIA FISSA, INTERNET E CELLULARI: COME CONTENERE I COSTI

Il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti offre una serie di consigli utili per contenere i costi telefonici, con un attento e costante controllo della bolletta telefonica.



SUPERMONEY.EU, IL PRIMO PORTALE ACCREDITATO DALL'AGCOM

Supermoney.eu è il principale portale di confronto di prezzi e condizioni relativi a diversi ambiti, quali: telefonia mobile, ADSL voce e internet, ADSL solo voce, ADSL solo internet, internet mobile e VoIP.

ROAMING GRATUITO, TARIFFE PIÙ SEMPLICI

La Commissione europea ha approvato il programma di riforma del mercato delle telecomunicazioni: l'obiettivo è creare un mercato unico che riduca le differenze di regole che ancora permangono tra i diversi Paesi europei.



Sconto o esenzione dal canone Telecom

Telecom offre la possibilità agli utenti di categoria B residenziale che presentano determinate caratteristiche di usufruire della riduzione del 50% o dell'esenzione totale del pagamento del canone. Per usufruirne, l'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) non deve superare i 6.713,94 Euro annui, allo stesso tempo tra i membri della famiglia ci deve essere un detentore di pensione di invalidità o sociale, o un anziano con più di 75 anni, o il capofamiglia deve risultare disoccupato. Per informazioni consultare il sito di Telecom Italia oppure rivolgersi presso i negozi Punto 187, le associazioni dei consumatori, i Caf o le sedi INPS.

Come conoscere l'operatore del numero chiamato

Per sapere qual è l'operatore di telefonia mobile del numero che stai chiamando, in modo da poter utilizzare eventuali offerte della tua compagnia telefonica, basta digitare il 456 seguito dal numero che ti interessa.

Nuova tariffa unica Telecom verso cellulari e fissi

Telecom ha introdotto, dall'1/04/2013, una nuova tariffa unica per chiamate da rete fissa sia verso numeri fissi nazionali sia verso cellulari. Il nuovo prezzo è di 5 cent/minuto: questo comporta una diminuzione del costo delle chiamate verso i cellulari (in precedenza 9,90 cent/min.) e un aumento di quelle verso rete fissa (in precedenza 1,90 cent/min.). Diminuisce lo scatto alla risposta, che passa da 7,94 cent a 5 cent. Se la durata delle chiamate verso rete fissa supera le 3 ore al mese, scatta una riduzione del 50%. Ha subito una variazione anche il costo del canone, passato da € 16,64 a € 17,40 al mese.



3. GARANZIE E DIRITTI DEGLI UTENTI

TELEFONIA, INTERNET, TV A PAGAMENTO: REGOLE E DIRITTO DI RECESSO PER I CONTRATTI A DISTANZA

Serie d'informazioni utili sulle regole per sottoscrivere e recedere dai contratti a distanza relativi ai servizi di comunicazione elettronica.

TELEFONATE COMMERCIALI: COME OPPORSI

Da febbraio 2011 le nuove norme sul Telemarketing danno la possibilità a tutti gli utenti della telefonia fissa di dichiarare esplicitamente il proprio diniego a ricevere chiamate pubblicitarie da teleoperatori iscrivendosi al Registro Pubblico delle Opposizioni, istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico.

I DIRITTI DEI CONSUMATORI NEL MERCATO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

L'AGCOM ha realizzato una guida che aiuta i consumatori a conoscere i servizi di comunicazione elettronica, tra cui i servizi di telefonia fissa e mobile, e le regole previste dall'Autorità per la tutela degli utenti di tali servizi.

COSA FARE PRIMA DI FIRMARE UN CONTRATTO DI TELEFONIA

Alcune accortezze da seguire prima di firmare un contratto di telefonia.

DIRITTO A NON PAGARE

Tutte le informazioni utili e i suggerimenti che permettono all'utente di non pagare "addebiti fraudolenti" nella bolletta telefonica.

TELEFONIA: GUIDA VELOCE AI DIRITTI E ALLE TUTELE DEGLI UTENTI

Guida informativa su diritti e tutele degli utenti e sugli obblighi delle compagnie telefoniche.

Riparazione guasti Telecom

Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro le 60 ore dalla segnalazione, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità. Qualora non vengano rispettati questi termini, il cliente ha diritto a richiedere un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato e avrà il diritto di chiedere il maggior danno subito come previsto dal Codice Civile.

Informazioni obbligatorie sulle tariffe telefoniche

A seguito di una delibera del 22/03/07 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, tutti i gestori telefonici di fisso e di mobile sono tenuti a fornire gratuitamente all'utente le varie opzioni tariffarie e il profilo di consumo telefonico. Per i telefonini aventi servizi prepagati, le informazioni devono essere accessibili sul sito web della compagnia; per gli altri telefoni mobili e per i fissi le informazioni devono invece essere inserite sulla documentazione allegata alla bolletta.

Credito residuo del telefonino

Chi cambia gestore di telefonia mobile ha diritto all'assegnazione del credito residuo secondo quanto stabilito dal decreto legge Bersani (legge n. 40/2007

all'articolo 1 comma 3). E' altresì espressamente prevista la facoltà per gli utenti di recedere dal contratto telefonico senza alcuna spesa non giustificata, compresa l'eventuale perdita del traffico residuo.

Diritto di recesso

Con l'entrata in vigore del Codice del Consumo, il termine per far valere il diritto di recesso è stato uniformato. In questo modo, sia che concludiate un affare tramite contratto a distanza (ad es. TV, Internet, telefono) che fuori da locali commerciali (es. porta a porta), avete dieci giorni lavorativi di tempo per ripensarci e recedere senza nessuna spesa, inviando una lettera raccomandata A/R alla sede del professionista con cui avete concluso il contratto.

Call center operatori telefonici: nuove tutele

L'utente che chiama il call center di un operatore telefonico ha diritto di conoscere l'identificativo della sua pratica e quello dell'operatore che risponde, ciò al fine di evitare ulteriori inutili chiamate. E' quanto stabilito da una recente decisione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Contratti telefonici: nuove tutele

I contratti telefonici a distanza sono legittimi, ma le società telefoniche devono attenersi a regole ben definite stabilite dal Garante. A inizio e fine conversazione l'operatore deve dichiarare nome e cognome, la società per cui telefona e il motivo della chiamata. Nel caso in cui l'utente sia interessato a concludere il contratto, deve essergli comunicato il numero identificativo della pratica e i recapiti a cui rivolgersi per ulteriori informazioni. L'utente ha comunque il diritto di recedere gratuitamente entro 10 giorni.

"Your Passenger Rights At Hand"

La Commissione Europea ha inaugurato un'applicazione per smartphone che spiega i diritti del passeggero per ogni potenziale problema riguardante i trasporti aerei e ferroviari e funziona con quattro piattaforme mobili: Apple Iphone, Google Android, RIM Blackberry e Microsoft Windows Phone 7. La nuova "App" è disponibile in 22 lingue dell'UE e dal 2013 è stata estesa anche ai trasporti marittimi e agli autobus.

Si cambia operatore telefonico in 36 ore

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, recependo una direttiva europea, ha stabilito che da marzo 2012 si può cambiare operatore di telefonia mobile, mantenendo lo stesso numero, in un solo giorno lavorativo. Tale disposizione stabilisce anche che, in caso di ritardi di due o più giorni della procedura di portabilità, i clienti possano ottenere dal nuovo operatore indennizzi (2,50 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 50 Euro), attraverso un "mezzo non oneroso", quindi tramite una mail o telefonando al call center.

4. PRIVACY E SICUREZZA

TELEFONARE SICURI: IL MEMORANDUM

Ecco un piccolo memorandum con alcuni consigli su come utilizzare in modo sicuro il proprio cellulare.



SMARTPHONE, BANCOMAT E WEB: LE REGOLE PER DIFENDERE LA PRIVACY

La diffusione di dispositivi tecnologici e l'espansione delle community più popolari ha travolto il muro che difende i nostri dati personali. Qualche piccolo consiglio, per utenti più o meno esperti, per provare a proteggersi da occhi indiscreti.



TELEMARKETING QUANDO GLI SQUILLI SONO TROPPI: DIRE BASTA IN SEI MOSSE

Una serie di azioni e accorgimenti per eliminare o quantomeno ridurre le telefonate pubblicitarie effettuate alla vostra utenza telefonica .

Telefonia: arriva il codice segreto

La Commissione Infrastrutture e Reti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha approvato l'introduzione di un codice segreto per avviare il trasferimento ad un nuovo operatore di rete fissa. Come citato nella delibera dell'Autorità 41/09/CIR, ciò consentirà di ridurre il fenomeno dei passaggi tra operatori mai richiesti dai clienti. Tale codice, una volta consegnato al nuovo operatore, permetterà di verificare l'effettiva volontà del cliente di cambiare gestore.

Privacy nella telefonia

Il traffico in entrata sul vostro telefonino può essere conosciuto soltanto se ne avete necessità per un giudizio penale. Il Garante per la protezione dei dati personali ha infatti stabilito che, vista la sensibilità di tali informazioni, un abbonato o un titolare di una carta prepagata può venire a conoscenza dei dati personali relativi al traffico in entrata, sms e mms compresi, solo se dimostra che queste informazioni sono indispensabili per tutelare i propri diritti in sede penale.

Accesso selettivo ai numeri a pagamento

Telecom Italia ha messo a disposizione un servizio, denominato "Accesso Selettivo", con il quale si accede verso i numeri associati a sovrapprezzo, come 144, 162, 899, solo digitando un codice pin. Si può attivare il servizio chiamando il 187 e seguendo le istruzioni vocali, al termine delle quali verrà comunicato il codice pin. Il servizio è gratuito.

Blocco del telefonino in caso di furto o smarrimento

Il blocco del cellulare è possibile con qualsiasi gestore grazie al codice identificativo IMEI, composto da 15 cifre, che è riportato su un'etichetta all'interno del telefonino o sulla scatola originale dello stesso e può essere visualizzato digitando sulla tastiera del telefonino: *#06#. Se non si fosse memorizzato il codice IMEI, l'Operatore può rintracciarlo attraverso i numeri di telefono chiamati (vengono di solito richiesti 4 numeri chiamati abitualmente). Il codice IMEI deve essere inviato al Gestore di cui si sta usando la scheda telefonica che lo inserirà in una "black list" comune a tutti gli Operatori. E' così possibile inibire l'uso di qualsiasi scheda e rendere inutilizzabile il telefonino.

Violazione dati personali: gli utenti dovranno essere avvertiti

Il Garante della Privacy informa che le società telefoniche e gli Internet provider hanno l'obbligo di avvisare gli utenti nei casi di gravi violazioni ai loro database, ovvero in caso di distruzione, perdita o diffusione indebita dei dati personali, attacchi informatici o altri eventi avversi.

La comunicazione agli utenti deve avvenire al massimo entro tre giorni dalla violazione, ma non è dovuta se si dimostra di aver utilizzato misure di sicurezza e sistemi di cifratura o di anonimizzazione che rendono inintelligibili i dati. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito del Garante della Privacy.

Stop alle telefonate di marketing "mute"

Molte aziende utilizzano sistemi di instradamento automatico di telefonate, grazie ai quali non è infrequente, in caso di operatori non disponibili, ricevere fastidiose telefonate "mute" anche più volte al giorno. Il Garante Privacy ha prescritto alle aziende in questione di utilizzare accorgimenti che impediscano la reiterazione di una telefonata "muta" e che escludano la possibilità di richiamare lo stesso numero per almeno 30 giorni.

5. RECLAMI E CONTROVERSIE



GLI STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE TELEFONICO

Guida che raccoglie le informazioni di base per tutelarsi da inefficienze e inadempimenti degli operatori telefonici.

DISATTIVAZIONE DI SERVIZI TELEFONICI NON RICHIESTI

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha messo a disposizione dell'utenza un modulo per denunciare le attivazioni non richieste di servizi di telecomunicazioni.

COME RISOLVERE LE CONTROVERSIE NELLA TELEFONIA MOBILE

Per difendersi da eventuali comportamenti scorretti da parte dei gestori e dei rivenditori di telefonia mobile ci si può rivolgere al Co.Re.Com della propria regione. Il procedimento è gratuito e veloce perché si conclude entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.



TELEFONIA: SERVIZI MAI RICHIESTI MA SEMPRE ADDEBITATI!

Come procedere in caso di addebito di servizi mai richiesti al momento del contratto con il gestore telefonico.

GUIDA AI SERVIZI TELEFONICI

Guida informativa, realizzata dalla Lega Consumatori della Regione Lazio, che esamina numerosi aspetti del servizio telefonico, evidenziando anche i casi di reclamo, conciliazione e denuncia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Ritardi nella fatturazione delle utenze domestiche

La prima cosa da fare, non appena ci si accorge che le fatture delle utenze domestiche non arrivano da qualche tempo, è un reclamo scritto. Nonostante le condizioni contrattuali in genere prevedano, una volta ripristinata la corretta periodicità delle bollette, la possibilità di rateizzare il debito senza pagare gli interessi, è sempre meglio lasciare una traccia scritta del proprio interessamento.

Reclami e indennizzi in bolletta

Nel caso in cui un consumatore presenti un reclamo scritto nei confronti di una società erogatrice di servizi (compresi quelli di telefonia), deve ottenere una risposta entro 40 giorni solari dal giorno in cui l'azienda lo ha ricevuto. Il reclamo deve essere inviato tramite una modalità di posta che sia tracciabile. Se il termine viene oltrepassato, il consumatore ha diritto ad un indennizzo, che sarà liquidato nella successiva bolletta. L'importo è di € 20 se la risposta arriva fra i 40 e gli 80 giorni, € 40 fra gli 80 ed i 120 giorni, € 60 oltre 120 giorni (può essere pagato un solo indennizzo per anno solare). Il reclamo, inoltre, interrompe il termine per il distacco della fornitura.



6. ATTENZIONE ALLE TRUFFE

GUIDA AL FURTO D'IDENTITA'

Informativa per il consumatore sui rischi e sulle tutele da adottare a difesa dei propri dati personali.

DECALOGO CONTRO TRUFFE SMS

Decalogo per riconoscere ed evitare le truffe tramite SMS.

ADDEBITI FRAUDOLENTI NELLA BOLLETTA TELEFONICA

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni riconosce agli utenti di telefonia il diritto a non pagare addebiti fraudolenti relativi ai c.d. "numeri speciali". Gli importi in questione possono essere detratti dalla fattura. E' però necessario rivolgersi al Co.Re.Com della propria regione (Comitato Regionale per le Comunicazioni) per attivare un procedimento conciliativo ed evitare la sospensione del servizio. Dal sito dell'AGCOM può essere scaricato il Formulario UG per avviare tale procedimento totalmente gratuito per l'utente.

TRUFFE TELEFONICHE: ATTENZIONE AI CELLULARI

Serie di consigli e suggerimenti, indirizzati a tutti gli utenti di telefonia mobile, per evitare il rischio di truffe relative alle numerazioni da cellulare di quelle società che dicono di fornire servizi a "valore aggiunto", applicando tariffe salatissime.

CELLULARE: I COSTI OCCULTI DEGLI SMS

Molti telefonini accorciano (fino a 70 caratteri) la lunghezza disponibile di un sms standard se nel testo si inseriscono determinate lettere maiuscole o accentate. Il superamento del suddetto limite equivale all'invio di due sms, con un conseguente raddoppio dei costi per l'ignaro consumatore.

Numeri 899: le segnalazioni al Garante

Gli utenti, per tutelarsi da addebiti fraudolenti, possono segnalare al Garante della Privacy la ricezione di messaggi telefonici provenienti dai cosiddetti "numeri speciali". Le segnalazioni possono essere effettuate telefonicamente al numero 06/696771 o per mail all'indirizzo garante@garanteprivacy.it.

Ricariche dei cellulari esaurite: le truffe corrono su internet

Molti consumatori vedono sparire il proprio credito telefonico senza aver usufruito di nessun servizio. Spesso ciò è dovuto all'inconsapevole adesione ad abbonamenti fatti attraverso banner truffaldini trovati su social network o su internet. Un metodo per evitare di vedersi prosciugare il credito telefonico è attivare il servizio "barring sms" con il proprio gestore telefonico, che blocca i servizi via sms a pagamento non richiesti.

7. CONSIGLI UTILI...

[ECO GUIDA AI PRODOTTI ELETTRONICI VERDI](#)

Eco-guida che propone una valutazione delle aziende leader della telefonia e dei computer in base alle loro politiche globali sull'eliminazione delle sostanze chimiche pericolose e sulla gestione dei rifiuti elettronici.

[MOLESTIE TELEFONICHE: NON ACCETTATELE PASSIVAMENTE!](#)

Il Centro Tutela dei Consumatori e degli Utenti offre alcuni consigli importanti in caso di molestie telefoniche.

[COSA FARE PER SMALTIRE IL VECCHIO CELLULARE](#)

Ecco alcuni consigli su cosa fare quando si ha un telefono cellulare ormai inutilizzato e non si sa cosa farne.

[CELLULARI: I DIECI CONSIGLI PER RIDURRE I RISCHI AL MINIMO](#)

Dieci utili consigli per ridurre al minimo i rischi collegati alle onde elettromagnetiche derivanti dall'uso dei cellulari.

[GLI INDICI DI EMISSIONE DEI CELLULARI](#)

Attraverso questo sito è possibile consultare una tabella riportante il valore di SAR di tutti i modelli commercializzati dalle diverse case produttrici. Questo indice non è nient'altro che il grado di assorbimento specifico di ciascun terminale. Più è basso il valore dell'indice SAR e minori saranno le radiazioni emesse dal telefono.

[BOLLETTA PAGATA: BUTTARLA O NON BUTTARLA?](#)

Per quanto riguarda le bollette, non esiste altro modo che tenere le ricevute per dimostrare l'effettivo pagamento. Ecco quanto conservarle, se non si vuole rischiare di doverle ripagare.



[SMARTPHONE: I CONSIGLI PER FARLI VIVERE PIÙ A LUNGO](#)

Come proteggere il proprio smartphone da acqua, caldo, cadute...



Una sigla nel cellulare per le emergenze

Gli operatori delle ambulanze hanno segnalato che in caso di incidente molto spesso consultando il cellulare dell'assistito non sanno chi contattare, così a livello internazionale è stata proposta l'assegnazione di uno pseudonimo "ICE" (in case of emergency) da affiancare al numero di cellulare della persona che si desidera avvisare in caso d'emergenza.

Segnalazione cabine telefoniche in disuso

E' possibile segnalare all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni le cabine telefoniche in disuso o mal funzionanti affinché vengano riparate o sostituite. Le segnalazioni possono essere effettuate inviando una mail all'indirizzo: cabinatelefonica@agcom.it.

*Pubblicazione a cura dello Sportello Consumatori
della Camera di Commercio di Prato*

www.po.camcom.it/servizi/consuma/index.htm
consumatori@po.camcom.it

Tel. 0574/612736-713-803