

6 agosto 2008 0:00

ITALIA: I venditori di suonerie promettono di non 'gabbare' piu' i clienti

Gli operatori di telefonia mobile (Tim, Vodafone, Wind, 3 Italia) e i principali fornitori di contenuti italiani (Buongiorno, Dada, David2, Neomobile, M-Platform) hanno sottoscritto un Codice di condotta per l'acquisto e la fruizione di servizi a sovrapprezzo in abbonamento forniti dagli operatori attraverso numerazioni che iniziano con il 4. **Numerose volte questi soggetti, che vendono in prevalenza suonerie e loghi per cellulari, sono finiti sotto la lente dell'Antitrust per la loro condotta non proprio corretta** nei confronti dei loro clienti (piu' o meno consapevoli), a questo link un approfondimento

(http://tlc.aduc.it/articolo/truffe+raggiri+dopo+899+avanzano+numeri+speciali_14136.php).

Con lo strumento dell'autoregolamentazione - informa una nota - vengono stabilite le linee-guida operative comuni, con l'obiettivo di rendere omogeneo per tutto il mercato il livello di protezione dei clienti-consumatori, con una specifica attenzione ai minori. Operatori e provider hanno condiviso delle regole attraverso formati standard e procedure comuni da adottare su tutti i canali di comunicazione in modo da assicurare ai clienti chiarezza e trasparenza dei singoli servizi, prime fra tutti le procedure per la disattivazione.

Con l'entrata a regime del Codice di condotta tutti i consumatori potranno disattivare il servizio precedentemente attivato inviando un'sms di testo con scritto 'Stop' alla numerazione breve di riferimento. La disattivazione sara' possibile anche contattando il servizio assistenza clienti del provider dove verra' inserita una voce esplicita nel primo livello del menu'.

Infine, novita' sulla riorganizzazione dell'assistenza clienti dei servizi a sovrapprezzo: gli operatori hanno concordato l'introduzione di un solo numero di assistenza per ogni provider, disponibile sette giorni su sette, con risposta degli operatori dalle 9 alle 21 e risponditore automatico nelle ore notturne. Inoltre, ogni provider presentera' sull'homepage del proprio sito un'area Help, con accesso diretto al servizio assistenza clienti e con tutte le informazioni sulle modalita' di disattivazione dei servizi.