

20 gennaio 2011 12:23

ITALIA: Comunicazioni elettroniche. I diritti degli utenti in una guida Agcom



Semplificare e rendere accessibile a tutti gli utenti la conoscenza dei propri diritti nel settore delle comunicazioni elettroniche, individuando, per ciascun problema, le disposizioni da applicare e le procedure per segnalare disservizi, ottenere risposte, fare valere le proprie ragioni.

È l'obiettivo che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni si propone con la pubblicazione della guida informativa ["I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica"](#), redatta dalla Direzione Tutela dei Consumatori nell'ambito delle attività di collaborazione previste dal Protocollo di intesa con le Associazioni di consumatori (AACC).

La guida, alla stesura della quale le AACC hanno attivamente partecipato, intende rappresentare un manuale di rapida consultazione per i quadri delle Associazioni nell'ambito delle attività di tutela di loro competenza, ma soprattutto per gli utenti dei servizi di comunicazione elettronica.

Con un'analisi dettagliata delle fattispecie più ricorrenti, la guida aiuta ad individuare le norme applicabili.

Suddivisa per macro argomenti, illustra i principali tipi di offerta e di contratto, soffermandosi sulle caratteristiche specifiche dei singoli servizi (servizi fissi, mobili e personali, pay tv) . Contiene un utile vademecum degli strumenti a disposizione dei consumatori (ricorso al call-center, reclamo, proposizione delle controversie, presentazione delle denunce), organizzato utilizzando lo schema domanda-risposta.

La guida sarà costantemente aggiornata a cura della Direzione tutela dei consumatori. In questo modo l'Autorità si propone di fornire uno strumento snello, gratuito e con contenuti che tengano conto di tutte le novità in questo campo, in modo da poter effettivamente orientare i cittadini nella conoscenza delle norme e supportarli concretamente nell'esercizio dei loro diritti di consumatori.