

15 febbraio 2011 14:05

Guida agli utenti dell'Agcom

di Deborah Bianchi*

In data 20 gennaio 2011 AGCOM ha pubblicato una guida per aiutare gli utenti a districarsi nel mare magnum del mercato delle comunicazioni elettroniche.

La guida si intitola: "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica". (http://tlc.aduc.it/generale/files/file/allegati/I_Diritti_dei_Consumatori_2011_AGCOM.pdf)

Si trattano 6 aree: le comunicazioni elettroniche, la trasparenza nell'offerta, i servizi di postazione fissa, la televisione a pagamento e la tutela dell'utenza. L'area per noi di maggior interesse è quella dedicata alla tutela dell'utenza.

In particolare in questa sede viene trattato l'istituto del reclamo per iniziare a capire come deve muoversi l'utente vittima di disservizi o di conteggi esosi in bolletta.

Viene segnalata altresì l'esistenza a partire dal 2009 del Call Center AGCOM per orientare il consumatore in caso di bisogno.

Il Reclamo. Il reclamo è una richiesta rivolta all'operatore per segnalare un disservizio oppure per risolvere una questione relativa ai costi.

Il reclamo in teoria può essere presentato per fax, e.mail o telefono. In pratica è sempre bene inviare per fax al numero-reclami indicato dall'operatore. In difetto di un'indicazione in tal senso occorre inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede legale della compagnia telefonica.

L'operatore deve sempre rispondere al reclamo entro il termine massimo di 45 giorni dal momento della segnalazione.

Nell'ipotesi in cui il disservizio sia stato nel frattempo risolto, la compagnia può anche solo fornire una nota telefonica mentre se il problema persiste occorre una risposta scritta.

Il gestore telefonico è obbligato a rispondere per scritto e a spiegare le cause per cui non vi è la possibilità di rimediare.

Il riscontro scritto della compagnia telefonica è molto importante in quanto potrà essere utilizzato nelle sedi opportune nel caso in cui l'utente ritenga di far valere i propri diritti.

Se l'operatore non ha dato nessuna risposta si potranno inviare dei solleciti (sempre scritti) e poi adire il Co.re.com cioè l'organo deputato a tentare una conciliazione tra cliente e operatore.

Oltre all'ipotesi del reclamo si contempla anche un'altra via per tentare di risolvere la vertenza: si tratta del Call Center AGCOM.

Call center AGCOM. A partire dal 2009 l'Autorità ha attivato un servizio di call center denominato Contact Center che è una parte dell'Ufficio relazioni con il pubblico e serve principalmente a fornire un piano di orientamento agli utenti sui servizi e sui diritti nel mercato delle comunicazioni elettroniche.

In caso di disservizi l'utente può rivolgersi dunque direttamente al Contact Center AGCOM per ottenere spiegazioni sulle vie più opportune da adottare al fine di risolvere il problema. Su richiesta, il Contact Center può inviare formulari, delibere o altri documenti presenti sul sito AGCOM utili alla vertenza.

Per conoscere lo stato della pratica inviata al Call center basta fare riferimento al nome del responsabile del procedimento indicato nella comunicazione di avvio della procedura amministrativa.

Il Contact Center può essere contattato dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 14.00:

da rete fissa al numero 800.18.50.60 ed è gratuito;

da rete mobile al numero 081.750.750 ma non è gratis;

da pc all'indirizzo e.mail: info@AGCOM.it

*** Deborah Bianchi**, avvocato specializzato in diritto applicato alle nuove tecnologie, esercita nel Foro di Pistoia e Firenze in materia civile e amministrativa
[avv.deborah\(at\)deborahbianchi.it](mailto:avv.deborah(at)deborahbianchi.it)