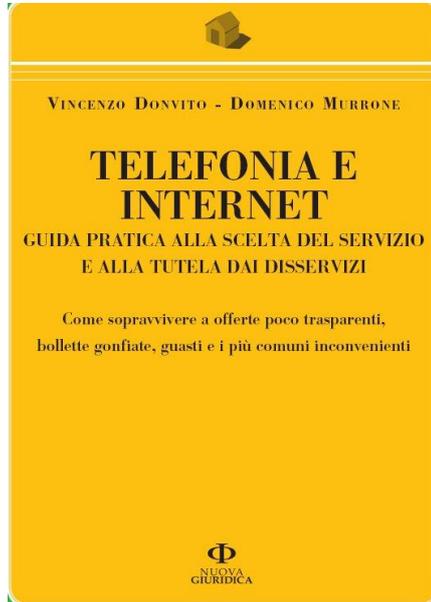


3 settembre 2009 0:00

## Aduc in libreria. Una guida per sopravvivere nel mondo della telefonia

*"Telefonia e Internet: guida pratica alla scelta del servizio e alla tutela dai disservizi. Come sopravvivere a offerte poco trasparenti, bollette gonfiate, guasti e i più comuni inconvenienti"*, edito da **Nuova giuridica**.



Scritto da **Vincenzo Donvito** e **Domenico Murrone**, rispettivamente presidente e direttore editoriale Aduc nonché giornalista economico, si tratta di un vademecum per utenti residenziali e imprese (pmi, artigiani, commercianti e studi professionali). Il costo in libreria è di 10 euro.

### Quarta di copertina

Alzi la cornetta e attivi una linea telefonica, un collegamento Internet in banda larga o cambi gestore. Tutto facile, in teoria. Nella realtà invece i problemi sono all'ordine del giorno: bollette gonfiate, servizi promessi e mai attivati oppure servizi attivati e non richiesti, call center spesso irrispettosi della privacy.

Con la guida *Telefonia e Internet* si offre a utenti residenziali, studi professionali e piccole aziende un vademecum giuridico e pratico, corredato di modulistica, che affronta in maniera chiara le regole dei contratti con società di telefonia e internet (dall'attivazione del servizio al passaggio con altro gestore, dal recesso sino al contenzioso). Un indispensabile strumento per "sopravvivere" nel mondo della telefonia in Italia.

### Dal libro

I call center sono la croce degli italiani. Vengono da anni molestati a tutte le ore dai gestori telefonici (e non solo) per attivare nuovi servizi; al contrario, se hanno un guasto o devono contestare una fattura, l'operatore svanisce: dopo aver fatto il giro di tutte le opzioni dettate da una voce registrata, è facile ottenere un telefono sbattuto in faccia o una risposta evasiva.

Va avanti da anni questo andazzo e a nulla sono servite le prese di posizione delle autorità indipendenti, le sanzioni (minime) e le minacce di perseguire gli abusi penalmente. Come già in altre situazioni, non è la mancanza di norme a garantire la sostanziale impunità di chi non rispetta le regole sulla privacy o gli obblighi contrattuali. Così è un triste e finora inutile ripetere agli operatori: rispettate le norme.

### Indice

#### PARTE PRIMA. LA TELEFONIA E LE SUE REGOLE

- 1 Introduzione
2. Contratti di servizi di comunicazione elettronica: attivazione
3. Durata dei contratti, recesso, portabilità, credito residuo e costi di ricarica
4. Contenziosi

#### PARTE SECONDA. COME DISTRICARSI NEL MAGMATICO MONDO DELLA TELEFONIA

5. Le astuzie dei call center e delle società di recupero crediti
6. I prefissi telefonici. la grande confusione tra numeri gratuiti e a sovrapprezzo
7. Bollette gonfiate
8. Altri elementi

#### **PARTE TERZA IL FUTURO DELLA RETE**

9. Reti e tecnologie: contrasti ed opportunità

#### **PARTE QUARTA. CON CHI ABBIAMO A CHE FARE**

10. Gli operatori
  - 10.1 I gestori italiani: quasi tutti in mani straniere
  - 10.2 Telefonia fissa: un gestore dominante e gli altri
  - 10.3 Telefonia mobile: duopolio Tim-Vodafone
  - 10.4 I gestori Wimax, regione per regione

#### **Appendice 1**

Alcuni dei casi di “bizzarra” inefficienza

#### **Appendice 2**

Le condanne di Antitrust e Agcom agli operatori di comunicazione elettronica nel 2008

**COME AVERLO.** Nelle principali librerie al costo di 10.00 euro.

In alternativa:

- ordinandolo all'editore **Nuova Giuridica**, scrivendo a [info@nuovagiuridica.it](mailto:info@nuovagiuridica.it);  
costo: 10.00 euro + 4 euro di spese per la spedizione in contrassegno, **totale 14 euro.**