

4 aprile 2007 0:00

ITALIA: Agcom: le truffe telefoniche sono ancora una patologia

Le telecomunicazioni registrano ancora inefficienze e i disservizi che nel settore della telefonia fissa sono "una patologia oggi in fase ancora acuta". Lo ha detto nell'audizione alla commissione Trasporti della Camera il presidente dell'Autorita' per le Tlc, **Corrado Calabro'**. Secondo Calabro' e' "difficile da sradicare nel malcostume di certe pratiche commerciali un modello di concorrenza che a volte non rifugge da colpi bassi, da artifici atti a carpire la buona fede dei consumatori, da clausole capestro ad attivazione e fatturazione di servizi non richiesti". Si tratta di comportamenti che "l'Autorita' sta affrontando e che intende risolvere, o quanto meno ridimensionare entro un limite di guardia".

Secondo il presidente dell'Autorita' per le telecomunicazioni, queste sono "pratiche commerciali che forse, nel breve termine, possono portare qualche effimero beneficio economico ma che, nel lungo termine, sono destinate a punire inesorabilmente sul piano dei risultati coloro che miopemente le perseguono". Perche' "l'insistente ricorso a pratiche scorrette rischia di minare la stessa immagine del faticoso processo di liberalizzazione e di apertura dei mercati. Alle associazioni dei consumatori va il merito di aver denunciato pubblicamente questo malcostume". Fra i comportamenti piu' sgraditi l'attivazione di servizi non richiesti, i servizi a tariffazione specifica, la qualita' dei servizi, il passaggio degli utenti da un operatore all'altro e la trasparenza delle condizioni economiche e tecniche delle offerte al pubblico, e l'Autorita' conta sulla capacita' delle imprese di responsabilizzarsi, anche se non e' risolutivo. L'Autorita' interviene su tre livelli: "il piano regolamentare, dettando una disciplina puntuale delle forme di interazione fra utenti e gestori; il piano della vigilanza e della repressione degli abusi e delle violazioni commesse a danno degli utenti; il piano della composizione delle controversie fra gestori ed utenti in forma semplificata ed accessibile da questi ultimi, dando risposte dirette ai casi concreti". Nell'attuazione pratica, l'Autorita' prevede tre pilastri: "la riorganizzazione della propria struttura, il parziale decentramento decisionale con l'estensione di alcune deleghe attribuite ai Corecom e l'individuazione di un assetto industriale che minimizzi le patologie esistenti ed assicuri un contesto concorrenziale di lungo periodo".

Negli ultimi otto mesi l'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni ha analizzato e verificato 3.855 segnalazioni di consumatori; cio' vuol dire che in un anno l'Autorita' deve gestire mediamente circa 6.000 denunce di utenti per lamentati disservizi ed inefficienze degli operatori: oltre il 50% delle quali riguarda servizi telefonici non richiesti. Nello stesso periodo di riferimento, l'Agcom ha adottato, a conclusione di procedimenti sanzionatori, 73 provvedimenti, per un totale di 150 casi di violazioni accertate. Il valore complessivo delle sanzioni irrogate in sede di ordinanza-ingiunzione e' di oltre 1.500.000 euro, mentre la somma dei versamenti relativi alle ordinanze di archiviazione per oblazione ammonta a oltre 2.200.000 euro. A tracciare cosi' il bilancio dell'attivita' in questo settore e' stato il presidente dell'Autorita' Corrado Calabro' in un'audizione alla commissione Trasporti e telecomunicazioni della Camera. A giudizio di Calabro', le inefficienze e i disservizi nel settore della telefonia fissa sono 'una patologia oggi in fase ancora acuta'.

Le richieste, telefoniche e scritte, di un intervento dell'Autorita' sono nell'ordine di diverse migliaia al mese; solo una parte di esse, intorno al 10-15%, costituiscono effettive denunce di violazioni procedibili su cui l'Autorita' e' competente ad intervenire. Le problematiche sollevate riguardano soprattutto: l'attivazione di servizi non richiesti, i servizi a tariffazione specifica, la qualita' dei servizi, il passaggio degli utenti da un operatore all'altro e la trasparenza delle condizioni economiche e tecniche delle offerte al pubblico.

Nel corso dell'ultimo anno e' stata intrapresa una nuova strategia regolamentare, 'che rappresenta una vera e propria discontinuita' rispetto al passato -ha sottolineato Calabro'- contraddistinta dalla definizione di nuove regole a tutela dei consumatori'. Base dell'azione di contrasto e' il regolamento approvato lo scorso 26 gennaio dall'Agcom che 'conferisce maggiore trasparenza e certezza giuridica per la conclusione di contratti a distanza, ai quali si accompagna spesso -ha concluso il presidente- l'attivazione di servizi supplementari non richiesti da parte del consumatore o la modifica unilaterale delle condizioni inizialmente pattuite'. A questo link tutta la documentazione: clicca qui (http://tlc.aduc.it/documento/disservizi+inadempienze+dei+gestori+telefonici_11456.php)