

25 febbraio 2012 19:27

ITALIA: Offerte tutto compreso per telefonia mobile. Crescono le inadempienze



Faro dell'Autorita' per le comunicazioni sui casi di 'bill shock' (shock da contro elevatissimo e inaspettato) per le sempre piu' numerose offerte dei gestori 'tutto compreso' per il mobile, che comprendono traffico voce, dati e in alcuni casi anche internet. A quanto apprende l'Adnkronos a oltre due anni dall'ultima sanzione elevata dall'Agcom per inosservanza della delibera 126 del 2007, che introdusse il principio che l'utente deve essere informato dall'operatore in prossimita' del raggiungimento del 'tetto' dell'offerta, si moltiplicano i casi di inadempienza e altre multe sarebbero in arrivo.

Anche perche' l'impianto normativo messo a punto dall'Autorita' nel frattempo si e' arricchito. La delibera 326 10/cons approvata dall'Agcom nel 2010 prevede infatti che dal primo gennaio dello scorso anno la soglia all'avvicinarsi della quale il gestore debba avvertire l'utente includa anche il traffico in roaming. L'operatore ha l'obbligo di avvertire l'utente con un sms o per posta elettronica o con un pop up che si accende sul terminale. L'obbligo si applica per gli utenti residenziali con una soglia di 50 euro (a meno che il cliente non abbia dato indicazioni per alzarla) mentre per le utenze business la soglia si alza a 150 euro.

Comunemente i clienti di telefonia pensano che l'obbligo per il gestore di avvertire il cliente all'avvicinarsi della soglia dell'offerta siglata con un pacchetto tutto compreso si riferisca solo a internet, invece la delibera dell'Agcom del 2007 parla chiaramente di 'traffico dati', il che vuole dire che sono inclusi gli sms.

Va sottolineato inoltre che la delibera 126 07/cons non fa distinzione tra telefono mobile e fisso nell'introdurre il principio che l'utente puo' controllare il proprio profilo: prevede che laddove ci sia un servizio contrattato con il gestore in un arco di tempo (1 mese o un bimestre) e c'e' la fruizione di un paniere di servizi (bundle), all'avvicinarsi della soglia l'utente deve essere informato. La delibera prevede che l'operatore possa farlo attraverso un sms, mettendo a disposizione chiamate gratuite nei call center o tramite una pagina internet.

Le modalita' per segnalare presunte inadempienze alla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorita' sono diverse: la modulistica si trova facilmente sul sito internet dell'Agcom per avviare un procedimento formale.

Altrimenti per chiedere di possibili strumenti di tutela o altro ci si puo' rivolgere al contact center (800-185060) che risponde anche allo 081-750750.