

2 dicembre 2016 13:39

ITALIA: Connessione involontaria segreteria. 3 e Vodafone devono rimborsare. Agcom

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha approvato due provvedimenti nei confronti degli operatori H3G e Vodafone Italia con i quali "si ordina la cessazione di condotte lesive dei diritti degli utenti con riferimento all'addebito per connessioni involontarie al servizio di segreteria telefonica". Ne dà notizia una nota dell'Agcom. Nello specifico l'Agcom - relatore Francesco Posteraro - ha ordinato ai due operatori di comunicare entro 30 giorni le misure tecniche che intendono adottare per impedire che gli utenti possano connettersi alla segreteria telefonica in maniera involontaria (ad esempio sfiorando il relativo simbolo sullo schermo dello smartphone) e, al contempo, di rimborsare gli utenti interessati da tali addebiti. Nel corso dell'istruttoria - aperta a seguito della segnalazione di un utente che lamentava continui addebiti provocati dallo sfioramento involontario del tasto della segreteria sul proprio I-phone - è stata rilevata l'effettiva sussistenza di criticità nel sistema di addebito delle connessioni alla segreteria utilizzato da H3G e Vodafone Italia. L'Autorità ha pertanto avviato due procedimenti nel corso dei quali entrambi gli operatori hanno posto in essere alcuni accorgimenti al fine di ovviare al rischio di connessioni indesiderate al servizio di segreteria telefonica.

Tali misure non sono però state ritenute dall'Autorità sufficienti a garantire il rispetto dei diritti dei clienti. Di qui la decisione di ordinare ai due operatori di adottare soluzioni tecniche atte ad impedire che i propri utenti possano incorrere nella consultazione involontaria del servizio di segreteria telefonica con i relativi addebiti (pari ad euro 0,20 per ogni contatto nel caso di H3G e 1,50 euro al giorno in caso di utilizzo per gli utenti di Vodafone), con l'obbligo, al contempo, di rimborsare i propri clienti per i corrispettivi già pagati.