

20 maggio 2008 0:00

TELEFONIA E TV SATELLITARE: LE AZIENDE ABOLISCAANO SUBITO I CALL CENTER A PAGAMENTO

di [Primo Mastrantoni](#)

L'Autorita' per le Garanzie nelle telecomunicazioni (Agcom) ha deliberato (1) l'approvazione dell'elenco delle numerazioni da inserire nel blocco permanente di chiamata (2). Un provvedimento importante che potrebbe porre termine allo stillicidio di bollette gonfiate da numeri speciali, sia relativi alla telefonia fissa (899, satellitari) sia alla telefonia mobile (numeri che iniziano per "4" collegati alla 'vendita' di loghi e suonerie).

Sarebbe utile iniziare a far chiarezza anche sui numeri che iniziano con il 199, anche questo a valore aggiunto. Tale numerazione serve alle aziende per offrire servizi di assistenza ed informazioni ai propri utenti ed e' il chiamante (cioe' l'utente) a pagare una tariffa per l'accesso a tale servizio.

Nulla da eccepire se non nel caso in cui l'utente paga un prodotto o servizio all'azienda e, per avere informazioni sul prodotto o servizio stesso, deve pagare ulteriormente, il che e' del tutto anomalo.

Facciamo l'esempio di Sky. Per avere accesso ai suoi programmi occorre pagare un abbonamento, ma in caso di problemi con il collegamento del decoder e la verifica della funzionalita' dell'impianto, e' necessario fare un numero che inizia con il 199, che e' "a valore aggiunto", bella frase che sta a significare che si paga di piu'.

Visto che l'Agcom ha gia' annunciato, nell'ambito del nuovo piano di numerazione nazionale, **la completa gratuità dei servizi di "customer care" offerti dagli operatori di telecomunicazioni**, sarebbe un bel gesto adeguarsi sin da subito.

A Sky, come a tutte le aziende che offrono tale prestazione in relazione ad un bene o servizio pagato dall'utente, chiediamo di trasformare immediatamente il 199 in 800 (numero verde) o in una normale telefonata.

(1) clicca qui (http://www.agcom.it/provv/d_201_08_CONS/d_201_08_CONS.htm)

(2) clicca qui (http://www.agcom.it/provv/d_201_08_CONS/d_201_08_CONS_all_1.pdf)