

4 agosto 2011 13:41

Attività Agcom. Se continua così non serve... anzi, va riformata

di [Vincenzo Donvito](#)



L'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, tra gennaio e luglio 2011, ha concluso 178 provvedimenti sanzionatori ed ha erogato multe per un ammontare complessivo di 4.625.912,30 euro. Lo rende noto un comunicato (http://www.aduc.it/notizia/agcom+attivita+178+provvedimenti+mln+multe_123612.php). Le violazioni riguardano le norme a tutela dei consumatori, la disciplina in materia di pubblicità, obblighi di programmazione, garanzie dei minori e degli utenti, diritti sportivi, e le disposizioni riguardanti il Registro degli Operatori di Comunicazione. La maggior parte delle multe, poco più di tre di questi quattro milioni, è relativa a 42 provvedimenti della Direzione Tutela dei consumatori per attivazione servizi non richiesti, disservizi nel passaggio da un operatore all'altro, mancanza di qualità, illegittima sospensione, mancata attuazione delle decisioni del Corecom, etc. Quindi sostanzialmente l'attività dell'Autorità si è concentrata su questo.

Dovremmo esserne lieti? No, non lo siamo per due motivi:

- 1 – il numero dei provvedimenti è ridicolo
- 2 – così come è ridicolo l'importo delle multe

Stiamo parlando di operatori tlc che fatturano centinaia di milioni, operatori che hanno rapporti coi loro clienti essenzialmente basandoli su disservizi di qualche decina di euro e la difficoltà di comunicazione dei clienti con loro. La nostra associazione ne è testimone: siamo sommersi di telefonate e mail in merito, che rappresentano almeno i tre quarti del nostro servizio di consulenza e assistenza. E siamo solo un'associazione con poco più di centomila aderenti. Quanti sono coloro che subiscono in silenzio e/o non si accorgono di illeciti addebiti e cambiamenti di servizi? Crediamo milioni.

Il problema è che l'Agcom, così come oggi agisce nei confronti di chi viola le norme, per poche che possano essere queste azioni, le stesse non sono un deterrente a modificare gli illeciti comportamenti: troppo basse le multe, un valore anche al di sotto di una piccola campagna promozionale, a cui gli operatori preferiscono la costanza di un illecito con ogni tanto un "intoppo" della multa dell'Agcom.

È evidente che se le multe fossero più salate e commisurate percentualmente al fatturato del trasgressore, la reazione da parte dei gestori di tlc sarebbe ben diversa e questi ultimi converrebbero che sarebbe meglio essere rispettosi delle leggi.

La responsabilità di questo non è tanto dell'Agcom, ma di un legislatore sordo e assente, per interessi di parte e ignoranza tecnologica. L'Agcom, insomma, è come una mosca che dà un po' di fastidio. **Ci sarà qualcuno che vuole trasformarla in un calabrone?**