

Telefono, TV, computer: attenzione!

di **Centro Tutela Consumatori Utenti**

Come già previsto da tempo, arriverà con la seconda metà del 2005 (pubblicato quindi nel 2006) il nuovo elenco telefonico, comprensivo di numero di cellulare e mail. Solamente per coloro che lo desiderano, come prevede la legge. Da gennaio quindi i 60 milioni di utenti di telefonia fissa o mobile riceveranno a casa un modulo da compilare.

L'utente dovrà indicare quali dati vuole inserire nell'elenco. Per le utenze mobili, non è prevista l'indicazione dell'indirizzo. Gli utenti, oltre al diritto di scegliere liberamente se e come comparire nell'elenco, potranno decidere se ricevere o meno pubblicità. Solo chi sceglierà di ricevere informazioni commerciali o promozionali vedrà, infatti, segnalato l'indirizzo o il numero telefonico con uno speciale simbolo. Le aziende che violeranno la scelta dell'utente saranno multate.

La prima scelta che dovrà fare ogni utente di telefonia è se comparire o meno in elenco. In caso di risposta affermativa, potrà scegliere se apparire col nome completo, con il cognome da solo o seguito dall'iniziale del nome, se inserire l'indirizzo postale completo o parziale, il numero di telefono dell'ufficio, la professione, il titolo di studio, il numero di cellulare e la mail. Il consenso sarà successivamente revocabile: di anno in anno, ogni utente potrà decidere se modificare, aggiungere o eliminare i dati.

Il modulo, in arrivo dal proprio gestore telefonico, andrà compilato entro 60 giorni: in caso di mancata risposta, continueranno a comparire in elenco i dati attualmente presenti.

* * *

A chi non è capitato di essere disturbato durante l'ora di pranzo o di cena da solerti operatori di marketing intenzionati a vendervi un accesso adsl, o un'attivazione di un qualsiasi servizio telefonico? E a chi non è capitato di sentirsi dire che era tutto "*praticamente gratis*" per uno due o tre mesi? O che le telefonate durante quella particolare fascia oraria sarebbero state completamente gratuite, omettendo di dire che nelle restanti ore sarebbero costate di più e che a fine mese ci sarebbe stato un canone aggiuntivo da pagare?

Risposta: a tutti noi. O quasi.

Da qualche mese svariati consumatori si rivolgono al nostro Centro con la stessa lamentela: in agosto del 2004 avrebbero ricevuto una telefonata da parte di un operatore di telefonia che offriva l'ADSL gratis per tre mesi con partenza dal primo di settembre del 2004. In un secondo momento avrebbero potuto scegliere un'altra tipologia di abbonamento a seconda delle loro esigenze.

Gli ignari consumatori, ritenendo fondata l'offerta, si sarebbero abbonati telefonicamente entro la fine di agosto ed avrebbero navigato per tutti i restanti mesi pensando di non dover pagare nulla. E invece a fine anno hanno ricevuto, bollette telefoniche che si aggiravano intorno ai 500 euro.

E non solo. Tutte le compagnie telefoniche continuano ad attivare ai consumatori servizi non richiesti: segreterie telefoniche, preselezioni automatiche, abbonamenti aggiuntivi.

Ma è possibile tutto ciò? No, eppure avviene.

A volte per responsabilità diretta delle società di telefonia, a volte per responsabilità indiretta, nel senso che i gestori telefonici appaltano a società di marketing la vendita di particolari servizi e, probabilmente, gli operatori che chiamano lavorano a cottimo. Ma che valore hanno tali contratti? E come si può disdirli? Bisogna pagare servizi non richiesti?

No: ogni contratto attivato senza la dimostrazione del consenso del cliente, è assolutamente nullo.

Suggeriamo ai consumatori di cambiare il proprio gestore di telefonia qualora questo attivi servizi non richiesti o in qualche modo non rispetti la carta dei servizi.

Ricordiamo che in Alto Adige, a Merano, Bolzano, Brunico e Bressanone è possibile cambiare completamente operatore, senza più pagare il canone a Telecom Italia, per chi desidera usufruire dell'ADSL. E' comunque possibile attivare altre compagnie telefoniche pagando all'operatore principale solo il canone.

A questo proposito vorremmo fare alcune raccomandazioni:

- Scrivetevi sempre la società, l'ora, l'operatore con cui avete parlato e l'offerta che vi hanno proposto.
- Non fornite mai vostri dati personali come i dati della carta d'identità: potrebbe essere prova di un vostro assenso ad una qualche proposta.
- Non richiamate numeri che vi vengono forniti durante l'offerta: potrebbero servire a fornire prova di un vostro assenso ed adesione.
- Confrontate sempre i prezzi con diverse società e controllate la bolletta attuale per vedere dove spendete di più, quando telefonate (locali, nazionali, internazionali ecc...).
- Controllate sempre la bolletta telefonica: qualora siano presenti servizi da voi mai richiesti, chiamate il servizio clienti della società e fateveli disattivare subito. La società di telefonia deve provare che c'è stata una vostra adesione alle loro proposte. Pagate quindi solo la differenza di quanto dovuto; se invece avete già pagato, controllate che ci sia lo storno sulla prima bolletta utile.

Qualora abbiate invece aderito ad una proposta telefonica fornendo prova del vostro assenso, ricordatevi che si tratta comunque di una vendita a distanza regolata dalla D.lgs 185/99, che prevede la possibilità di recedere tramite raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 giorni dal ricevimento della merce, o dall'attivazione del servizio, senza nessuna spiegazione particolare. Ricordatevi di rispedire a vostre spese eventuali prodotti forniti (telefono, modem, router ecc...).

* * *

Mediaset e Telecom danno vita a nuove Pay Tv, trasmettendo in Pay-Per-View il calcio con il digitale terrestre, ma anche loro, come chi le ha precedute, non si preoccupano di tutelare i consumatori.

Alcune associazioni consumatori hanno inviato una diffida ad entrambe le televisioni chiedendo la modifica delle clausole contrattuali che risultano vessatorie.

Mediaset e Telecom nel loro contratto che regola l'utilizzo della scheda prepagata infatti prevedono tra le altre cose:

- di poter variare, modificare e sospendere il servizio senza preavviso;
- di non avere alcuna responsabilità per la mancata fruizione del servizio se ciò deriva da motivi tecnici;
- di ritenere valido per ogni controversia esclusivamente il Foro di Roma;
- l'adesione di fatto a clausole future che il consumatore non è in grado di conoscere;
- la limitazione, se non l'esclusione dell'azione dei consumatori nei casi di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte di chi fornisce il servizio;

Per non incorre in un incauto acquisto, per la visione sul digitale terrestre delle partite di calcio a pagamento, le associazioni hanno stilato un breve vademecum:

- 1.** Il digitale terrestre è attualmente in fase sperimentale, compresa la Pay-Per-View. Quindi prima di qualsiasi acquisto, occorre verificare se si è in condizione di ricevere la trasmissione digitale.
- 2.** Anche fra i decoder incentivati, dotati, quindi di tecnologia MhP, possono esserci marche che non garantiscono la compatibilità con le TV a pagamento. I possessori di decoder, per Mediaset, devono verificare se nel menù principale appaia la voce "Servizio Pay per View" e al suo interno sia scritto "Mediaset Premium". Per "LA7" devono verificare di vedere il canale "LA7 cartapiù attivazione". Chi, invece, deve acquistare un decoder nuovo, chiedi al venditore la verifica sopra indicata.
- 3.** Anche se non è evidenziato dalla pubblicità e nei negozi, per accedere alla Pay per View non serve un abbonamento ma l'acquisto della card prepagata corrisponde all'accettazione di un contratto. Occorre quindi preventivamente conoscere le clausole contrattuali, chiedendole al venditore o cercandole su internet.

Ricordate infine che la legge sulla garanzia prevede la piena responsabilità del venditore in merito alle caratteristiche di ciò che vende. Il consumatore che acquista un decoder digitale o un servizio prepagato ad esso correlato, senza avere ricevuto tutte le informazioni necessarie e che quindi non può godere del servizio richiesto, può chiedere, al venditore, il rimborso di quanto ha speso.