

chi protegge il cittadino a cura di **CittadinanzAttiva**

Servizio Pit (lun., mer. e ven.: 9,30-13,30), fax 0636718333. Info salute: 0636718444;
e-mail: pit.salute@cittadinanzattiva.it; servizi: 0636718555; e-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it;
giustizia: 0636718484; e-mail: pit.giustizia@cittadinanzattiva.it.

10

Disservizio completo

Sono stata contattata telefonicamente da un operatore e dalle fatture mi sono accorta che avevo attivato una tariffa non richiesta, pur non avendo firmato nessun contratto. Cosa posso fare ora? via e-mail

La ringraziamo per la segnalazione che ci permette di chiarire i diritti e le tutele per gli utenti del

servizio telefonico. In questo caso è stato attivato un servizio non richiesto tramite un contratto a distanza.

Premesso che la registrazione telefonica di un contratto è valida a tutti gli effetti, c'è da considerare che il *Codice del Consumo* parla chiaro. Il consumatore non solo ha 10 giorni di tempo per esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri a suo carico, ma

ha ulteriori 90 giorni per recedere qualora non siano stati soddisfatti tutti gli obblighi informativi da parte della compagnia telefonica.

Nel suo caso perciò dovrà inviare un reclamo alla società telefonica contestando le fatture, per la parte che non riconosce. Trattandosi dell'attivazione di un servizio non richiesto, e quindi di una pratica commerciale scorretta, le consigliamo di inviare la segnalazione anche all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che, oltre ad avere poteri sanzionatori in tal senso, con la delibera 73/11/CONS

ha finalmente fissato le regole applicabili in materia di indennizzi nei rapporti tra utenti e operatori telefonici. Questo significa una maggiore tutela per il consumatore che a fronte di un disservizio circostanziato dalla delibera medesima si vedrà così riconosciuti gli indennizzi in maniera automatica.

Tale provvedimento ha origine in una precedente delibera dell'Autorità, la n. 124/10/CONS, che approva uno schema di Regolamento concernente gli indennizzi applicabili alle controversie tra utenti e operatori.

Da gennaio 2012, infatti, la normativa in questione prevede che tutti gli operatori si adeguino a questa nuova forma di tutela, andando a corrispondere in automatico gli indennizzi previsti dalle condizioni generali di contratto e dalla *Carta dei servizi*.

L'indennizzo diventa automatico, ma la *conditio sine qua non* rimane sempre la segnalazione del disservizio da parte dell'utente che troverà l'indennizzo direttamente in bolletta.

Nel caso in cui non dovesse avere un riscontro al suo reclamo, potrà sempre rivolgersi a **CittadinanzAttiva** per ricevere assistenza in merito.

Info Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni www.agcom.it
Codice del consumo Dlgs.206/05

Claudia Ciriello
consulente sede nazionale **CittadinanzAttiva**

