

30 ottobre 2007 0:00

COME TUTELARSI DAGLI 899, 892, 894, 895, SATELLITARI, 70X, ECC.

di [Domenico Murrone](#)

ULTIME NOVITA'

Nuovo provvedimento dell'Agcom: il blocco riparte dal primo gennaio 2010, solo per i telefoni fissi. Clicca qui (http://tlc.aduc.it/comunicato/bollette+telefoniche+gonfiate+blocco+899+solo_16910.php)

A questi link importanti decisioni di Antitrust e Agcom:

Antitrust: Telecom non disattivi chi non paga le 'telefonate' satellitari: clicca qui (http://tlc.aduc.it/notizia/antitrust+telecom+disattivi+chi+paga+telefonate_97346.php) - clicca qui (http://tlc.aduc.it/notizia/numeri+speciali+giugno+scatta+disabilitazione_97385.php)

SENTENZA IMPORTANTE

Bollette telefoniche gonfiate. Giudice di pace di Firenze: Telecom sarebbe perseguibile per ricettazione: clicca qui (http://tlc.aduc.it/comunicato/bollette+telefoniche+gonfiate+giudice+pace+firenze_13461.php)

I numeri speciali o ad alto valore aggiunto (per i gestori) -899, 0878, 892, satellitari, 70X, ecc. ([clicca qui http://www.aduc.it/generale/files/allegati/numerazioni_disabilitazione.pdf](http://www.aduc.it/generale/files/allegati/numerazioni_disabilitazione.pdf)) hanno rappresentato per anni un problema molto grosso per gli utenti italiani. Qui vogliamo fare il punto della situazione giuridica, e da questa analisi far discendere le mosse piu' opportune per potersi tutelare. Molte delle indicazioni che seguono sono spendibili, interpretandole per analogia, anche per addebiti ricevuti su **telefoni cellulari**.

LA PRIMA MOSSA: DISATTIVARE I NUMERI "SPECIALI"

Sono gia' in vigore le disposizioni del ministero delle Comunicazioni (decreto 2 marzo 2006, n. 145) e il 14 dicembre saranno efficaci anche le disposizione della delibera Agcom, numero 418/07/CONS, che dovrebbero permettere maggiori tutele agli utenti contro i numeri speciali. Vista l'esperienza e il ritardo dell'Authority nelle Comunicazioni, abbiamo predisposto una modulistica affinche' l'utente (sia 'mobile', sia 'fisso') possa fare da se': clicca qui (http://sosonline.aduc.it/modulo/telefoni+disabilitazione+numerazioni+speciali_11800.php)

DA NOTARE che dal 14 dicembre, gli operatori della telefonia, a richiesta dell'abbonato, devono accludere alla fattura inviata due distinti bollettini di conto corrente: uno per il pagamento di eventuali servizi a sovrapprezzo e uno per il pagamento del rimanente traffico e dei servizi supplementari.

COSA C'E' DIETRO GLI ADDEBITI IN BOLLETTA?

Il meccanismo tecnico e' spiegato in questo documento a cui rimandiamo: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/modulo/bollette+gonfiate+come+arriva+agli+addebiti_10799.php)

PAGARE O NON PAGARE?

Visto il potere dei gestori di sospendere i servizi, abbiamo sempre consigliato di pagare le bollette gonfiate per intero, per poi chiedere il rimborso. Di recente, l'Agcom ha reso piu' perentorio il divieto di sospendere i servizi qualora sia in corso una contestazione della fattura (clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/telefonia+internet+tv+pagamento+regole+diritto_11332.php)).

ATTENZIONE. Il pagamento intero e' consigliato, comunque, a chi non volesse sorprese negative. Pur se il dettato del garante e' chiaro, spesso i gestori lo ignorano.

Tale raccomandazione vale soprattutto per il caso (b), vedi sotto, dove non e' possibile ritenere il gestore direttamente responsabile dell'addebito contestato, che e' invece il soggetto che ha installato il dialer o ha "barato" nella fornitura del servizio.

Qualora si procedesse alla decurtazione, in ogni caso, trascorso il termine concesso nella raccomandata (vedi link) al gestore per ottenere soddisfazione, occorre immediatamente presentare istanza di conciliazione al Corecom o, nelle regioni dove non e' operativo, in camera di commercio (vedi sotto).

LE DIVERSE CAUSE DELLE BOLLETTE GONFIATE

Escludendo quando un utente volontariamente decide di spendere 1 euro, 5 euro o 15 euro al minuto per poter

utilizzare servizi offerti via telefono o su Internet, possono verificarsi due casi:

- a) **Intromissione di terzi sulla rete telefonica senza che nulla avvenga sulle apparecchiature degli utenti**, facendo registrare sui contatori del gestore delle telefonate/conessioni a carico degli ignari clienti.
- b) **Installazione involontaria sul proprio pc di un dialer** (programma software che automaticamente collega l'utente ad uno dei numeri speciali). Vari altri casi in cui non sono noti i riferimenti del fornitore di un qualunque servizio (loghi e suonerie, per esempio) che si pensava a condizioni economiche e/o modalita' di erogazione differenti.

NEL PRIMO CASO (A) a subire il 'furto' di telefonate non e' l'utente, ma il gestore. E dovrebbe essere quest'ultimo a sporgere denuncia alle autorità, mentre l'utente che riceve la bolletta gonfiata deve chiedere la rettifica degli addebiti tramite il nostro modulo: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/modulo/bollette+gonfiate+contestazione+telefonate+70x+899_5640.php)

Casi del genere sono stati piu' volte scoperti dalla polizia (clicca qui

(http://www.aduc.it/comunicato/arrestato+dipendente+telecom+che+faceva+pagare+agli_8822.php) - clicca qui

(http://www.aduc.it/comunicato/truffe+899+indagini+della+polizia+confermano_11160.php)).

In questo caso e' controproducente per il cliente fare denuncia, in quanto -affermando che ignoti gli hanno 'rubato' telefonate/conessioni- implicitamente si deresponsabilizza il gestore che ha inviato la bolletta. Il consiglio (interessato) ad effettuare la denuncia, non a caso, veniva fornito dagli stessi gestori (Telecom Italia in primis), con l'avallo non ponderato da parte dell'Agcom (l'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni). Per dettagli si veda questo comunicato: clicca qui

(http://www.aduc.it/comunicato/collegamenti+70x+rimborsi+consigli+telecom+erano_7672.php)

NEL SECONDO CASO (B) e' piu' difficile individuare le responsabilita'. In pratica, pretendere dal gestore la rettifica della fattura equivale ad affermare che la societa' telefonica (Telecom Italia o altro gestore) sia responsabile di tutti i reati che avvengono sulla rete. Che e' come pretendere dal gestore della rete autostradale rimborsi per tutti gli scippi che avvengono nell'Autogrill per il solo fatto che l'automobilista ha pagato il pedaggio. Ovviamente, nessuno si sognerebbe di chiedere un tale rimborso alla Societa' Autostrade.

A complicare il quadro, pero', ci sono un paio di elementi:

- il gestore telefonico emette una bolletta, agendo per conto del presunto fornitore del servizio;
- lo stesso gestore telefonico trattiene una percentuale degli addebiti contestati.

Questi ultimi elementi hanno indotto il Tribunale di Genova ad emettere una sentenza di condanna per Telecom Italia. Si tratta, comunque, di una mera sentenza, che potrebbe essere contraddetta in appello o da altri giudici.

clicca qui (http://www.aduc.it/comunicato/telecom+dialer+tribunale+genova+tutela+consumatore_10513.php)

Cosa fare? In questo caso la denuncia alla polizia postale da parte dell'utente e' opportuna, visto che ignoti hanno agito sulle proprie apparecchiature o si e' di fronte a una vendita truffaldina: clicca qui

(<http://www.commissariatodips.it/stanze.php?strparent=10>)

A questa denuncia, occorre far seguire una raccomandata ar al gestore, cosi' strutturata: clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/modulo/bollette+gonfiate+richiesta+dei+dati+dell_11308.php)

ADIRE LE VIE LEGALI: I CORECOM

Per legge, nel caso di contenziosi tra utenti e societa' telefoniche, prima di rivolgersi alla giustizia ordinaria (di solito il giudice di pace) occorre rivolgersi al Corecom o, nelle regioni dove non e' operativo, in camera di commercio:

clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)

Dei Comitati regionali per le comunicazioni ne pensiamo tutto il male possibile, al pari delle altre commissioni di conciliazione.

Viste le previsioni di legge, pero', agire tempestivamente davanti al Corecom e' essenziale, perche' presentando istanza, i gestori sono obbligati dalla legge a non sospendere i servizi. Quindi, se le richieste contenute nella raccomandata ar non fossero soddisfatte, e' meglio agire immediatamente.

PER SAPERNE DI PIU': leggi i nostri comunicati: clicca qui (<http://tlc.aduc.it/comunicato/>)

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera Agcom 418/07/Cons: Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza (http://www.agcom.it/provv/d_418_07_CONS.htm#all_A)
- Decreto 2 marzo 2006, n. 145 del ministero delle Comunicazioni: Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo (http://www.comunicazioni.it/binary/min_comunicazioni/reclami/DM_145_2006_03_02.pdf)